INDUSTRI PERHOTELAN

Kelas X Semester 2

Ni Wayan Suwithi

Disklaimer:
Buku ini merupakan buku siswa yang dipersiapkan Pemerintah dalam rangka implementasi Kurikulum 2013. Buku siswa ini disusun dan ditelaah oleh berbagai pihak di bawah koordinasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, dan dipergunakan dalam tahap awal penerapan Kurikulum 2013. Buku ini merupakan "dokumen hidup" yang senantiasa diperbaiki, diperbaharui, dan dimutakhirkan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perubahan zaman. Masukan dari berbagai kalangan diharapkan dapat meningkatkan kualitas buku ini.

Kontributor Naskah : Ni Wayan Suwithi
Penelaah/ Editor : I Cenik Ardana
Desktop Publisher : Tim

Kata Pengantar

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat dan karunia-Nya, buku teks ini dapat diselesaikan dengan baik. Buku teks ini disajikan sebagai buku pegangan siswa peserta didik Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan lembaga diklat lainnya, yang membuka bidang keahlian Akomodasi Perhotelan. Struktur dan isi dari buku ini dapat memberikan gambaran kepada pembaca tentang gambaran Industri Perhotelan baik di Indonesia, ASEAN maupun di tingkat dunia dengan pendekatan penyajian yang bersifat holistik.

Salah satu komponen penting dalam sistem pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi adalah tersedianya bahan ajar yang memadai dalam bentuk buku teks atau modul yang relevan. Buku teks atau modul yang dirancang harus mengacu pada unit-unit kompetensi yang ada dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan dituangkan ke dalam struktur kurikulum 2013, yang mana pada kompetensi dasar (KD) nya mengandung keahlian-keahlian tertentu sesuai dengan Standard Kompetensi Lulusan (SKL). Pada buku teks ini dijelaskan pula tentang Dasar Kompetensi Kejuruan (DKK) yang terdiri dari empat kompetensi, yang dikenal juga dengan sebutan "kompetensi inti". Kompetensi ini harus dimiliki setiap orang yang bekerja pada bidang *hospitality industry*. Dasar Kompetensi Kejuruan (DKK) terdiri dari empat mata pelajaran yang tertuang dalam kurikulum, sedangkan muatan lokal dan pengembangan diri serta unit-unit tambahan lainnya (*additional units*) dijelaskan sebagai pemahaman tambahan bagi pembaca terutama menyangkut sistem operasi hotel secara holistik.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah berjasa dalam penyusunan buku ini kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2013

Penulis

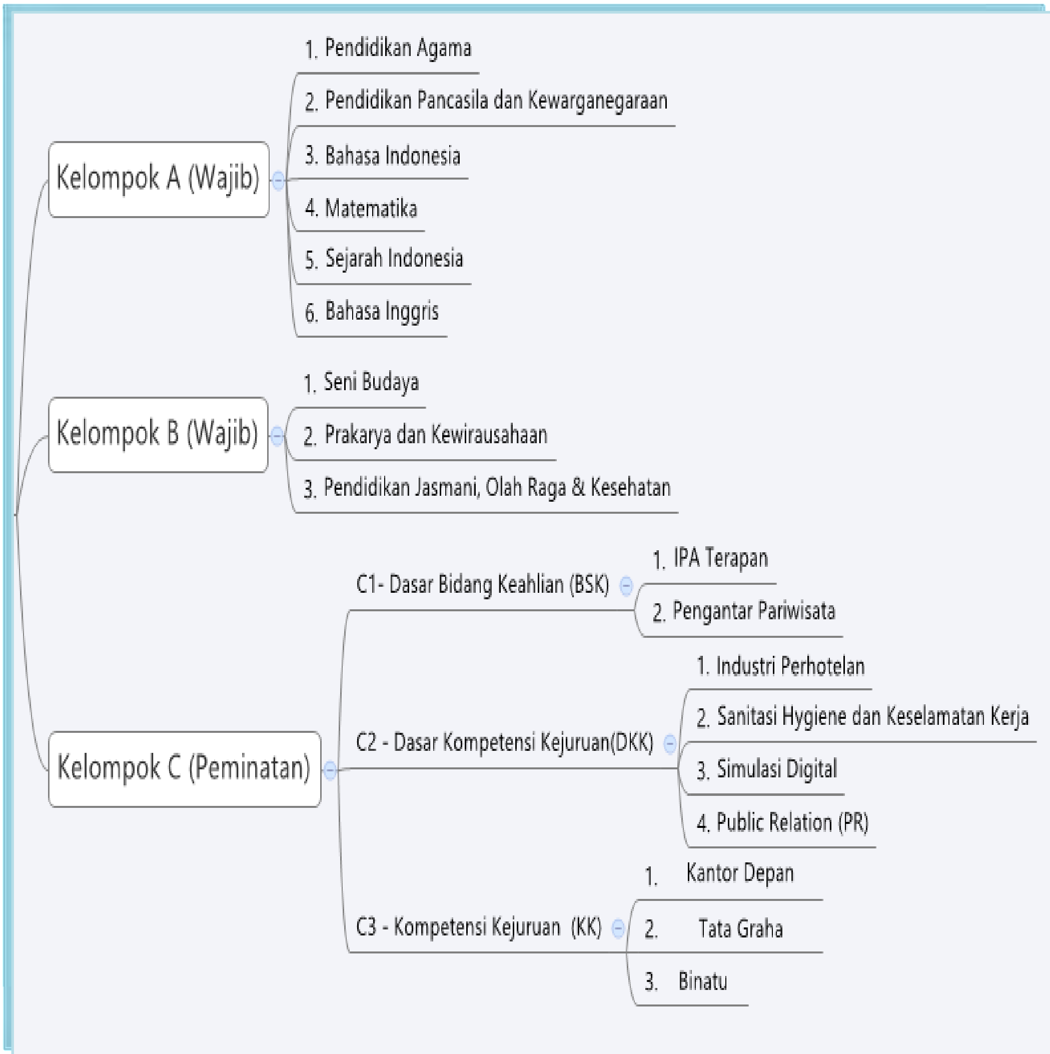
Daftar Isi

Daftar Gambar

Daftar Tabel

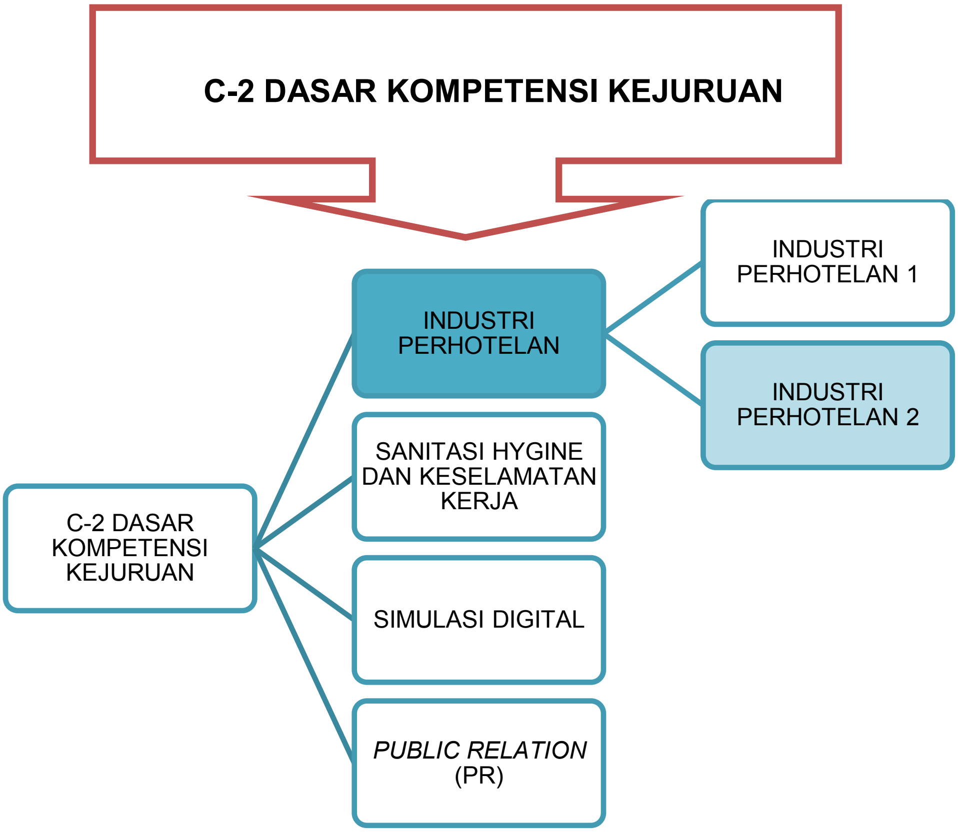
Peta Kedudukan Bahan Ajar

Program Studi Keahlian : Akomodasi Perhotelan



Peta Kedudukan Bahan Ajar

Program Studi Keahlian : Akomodasi Perhotelan



Peta Konsep

Buku 1 Industri Perhotelan

Mengenal Industri dan Karakteristik Hotel

- Pengertian Usaha Hotel
- Hotel adalah bagian dari hospitality industri
- Ruang lingkup usaha perhotelan
- Mengenali karakteristik usaha perhotelan
- Peranan hotel sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi
- Hotel merupakan pengejawantahan kehidupan berdasarkan hakikat manusia seutuhnya
- Makna kerja di hotel adalah perwujudan ibadah

Sejarah Perhotelan

- Fungsi dan peran hotel
- Sejarah hotel dunia/Internasional
- Sejarah hotel di Indonesia
- Pertumbuhan Sejarah Hotel Indonesia

Klasifikasi Hotel

- Jenis dan Klasifikasi Hotel
- Permasalahan di bidang industri perhotelan
- Laporan proyek tentang Industri Perhotelan

Peta Konsep

Buku 2 Industri Perhotelan

Kompetensi dan Budaya Kerja Hotel

- Definisi Kompetensi
- Pengertian budaya kerja
- Persyaratan kompetensi yang diperlukan oleh usaha hotel
- Budaya kerja dalam kegiatan hotel
- Hubungan kompetensi dan budaya kerja
- Fungsi pelayanan di hotel
- Model konsep pelayanan
- Model proses komunikasi

Struktur Organisasi Hotel

- Struktur Organisasi usaha hotel
- Bagian-bagian terkait dalam usaha hotel
- Struktur organisasi Departemen Sumber Daya Manusia (SDM)
- Sistem rekruitmen karyawan hotel
- Etika dan aturan kerja di hotel
- Fungsi, wewenang, tugas dan tanggung jawab dalam organisasi suatu hotel

Glosarium

A

Ability	Kemampuan, kecakapan
above average hotel	Hotel yang mempunyai jumlah kamar antara 100 sampai 299 kamar
accommodation	Akomodasi atau sarana penginapan, sarana penyediaan tempat bermalam, seperti hotel, losmen
Account	Kegiatan mencatat aktivitas keuangan dalam kurun waktu tertentu, seperti pembayaran, pengirimaan dan hutang Company account: pembayaran oleh pihak perusahaan terhadap biaya yang dikeluarkan oleh staff/orang lain yang melakukan bisnis bagi perusahaan tersebut
achievements	Tingkat mutu pencapaian
additional charge	Penambahan biaya terhadap harga kamar yang dibebankan kepada tamu karena melebihi batas waktu check-out (lebih dari dua jam) atau adanya tambahan penghuni kamar
advance reservation deposit	Sejumlah uang muka untuk pembayaran yang diterima oleh hotel dari tamu atau travel agent atas pemesanan kamar, besarnya uang muka biasanya minimal harga satu malam kamar ditambah dengan pajak dan pelayanan
advance deposit	Sejumlah uang yang dibayarkan sebagai jaminan pemesanan reservasi kamar. Dapat dibaya sebagian dari harga kamar
airlines rates	Harga khusus untuk awak pesawat serta staf penerbangan komersial diberikan tarif kamar khusus yang biasanya berupa potongan harga kamar sebesar 25% sampai 50% dari tarif normal/biasa
airlines voucher	Sebuah kertas berharga dapat digunakan oleh tamu untuk melakukan check-in pada hotel tertentu sesuai dengan yang ditunjuk oleh pihak perusahaan penerbangan
airport limousine	Pelayanan penjemputan tamu dari bandara ke hotel maupun sebaliknya, biasanya pelayanan limousine ini menggunakan mobil khusus, seperti Volvo, BWM dan lainnya

allotment	Suatu alokasi permintaan dari biro perjalanan terhadap hotel untuk diberikan beberapa kamar setiap hari dalam jangka waktu tertentu, sehingga pihak biro perjalanan bisa menjual bebas dalam jumlah tertentu tanpa mengadakan permintaan atau menghubungi pihak hotel terlebih dahulu
american plan (AP)	Satuan harga kamar yang sudah termasuk makan,lebih lanjut dibeda-bedakan menjadi 4 (empat) jenis termasuk : Full american plan (FAP), modifed american plan (MAP), continental plan, bermuda plan (BP)
AMEX (American Express)	Salah satu jenis kartu kredit yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi bisnis
an affiliate reservation network system	Sebuah jaringan pemesanan kamar untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis Seperti; Sheraton Hotel, Hilton Hotel, Hyatt Hotel, The Ritz Carlton Hotel ,Inter Continental Hotel dan lain-lain
a non-affiliate reservation network system	Jaringan pemesanan kamar yang tidak terikat pada mata rantai hotel
arrival	Tanggal kedatangan tamu tiba (check-in) di hotel baik tamu reservasi maupun tamu walk-in
assets	Aktiva/Harta, data seluruh kekayaan perusahaan yang terdapat pada neraca perusahaan
audit	Pemeriksaan laporan keuangan atau pemeriksaan lainnya mengenai kebenaran bukti formil maupun bukti materil atas suatu transaksi yang bersangkutan
average occupancy	Rata-rata tingkat hunian kamar pada suatu periode tertentu, dengan cara membandingkan antara jumlah kamar yang terjual dibandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia
average room rate	Rata-rata harga per kamar, dengan cara membandingkan antara pendapatan yang diperoleh dari kamar dengan jumlah kamar yang terjual
B	
behaviour	Setiap tindakan manusia yang dapat dilihat/tingkah laku, tindakan yang dilakukan berulang kali dan berpola
bell desk	Salah satu outlet/session pada kantor depan yang bertugas memberikan pelayanan barang/transportasi tamu

block (noun)	Sejumlah kamar yang dipesan terutama untuk grup khusus/tertentu
block (verb)	Proses menetapkan suatu kamar kepada seorang tamu
BOH	Back of the house: area suatu hotel yang sedikit atau tidak berhubungan langsung dengan tamu. contohnya: bagian dapur (kitchen), pemeliharaan& perawatan tehnik (engineering)
briefing	Proses memberikan pengarahan, instruksi dan informasi tentang sesuatu hal yang harus dilaksanakan oleh seseorang maupun kelompok
bed and breakfast plan	Penetapan harga kamar yang sudah termasuk makan pagi
blocking card/slip	Sebuah tanda yang ditempat pada rak kamar sebagai bukti bahwa kamar-kamar yang telah diberi tanda/kode sudah dipesan *(reservasi)* oleh tamu
blocking rooms	Mengalokasikan kamar-kamar pada rak kamar dengan suatu tanda/slip, bahwa kamar tersebut tidak dapat dijual kepada orang lain sampai pada batas waktu tertentu
booking/reservation	Reservasi kamar yang dilakukan oleh calon tamu beberapa waktu sebelum kedatangannya, dengan cara, lewat telpon, faksimile, e-mail, ataupun datang langsung
BYO	Bring your own, istilah yang ada pada liquor, dimana konsumen dapat membawa minuman sendiri dari luar
C	
cancellation	Pembatalan yang dilakukan oleh pihak pemesan, bahwa mereka tidak jadi mempergunakan fasilitas hotel, hal tersebut dilakukan sebelum waktu check-in tiba, biasanya hal ini akan dikenakan biaya dengan jumlah tertentu
cancellation number	Nomer/kode pembatalan pemesanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada pihak pemesan
check out time	Batas waktu yang ditentukan oleh hotel agar tamu berangkat atau meninggalkan hotel, biasanya kebijakan waktu check-out antara hotel satu dengan yang lainnya berbeda. Akan tetapi umumnya antara 12.00 WIB sampai dengan jam 13.00 WIB
cash float	Sejumlah uang tunai yang tidak terlalu banyak yang diberikan kepada kasir baik di Bar, Restoran atau Outlet sebagai pengisi kas sesaat untuk keperluan

	pengeluaran yang relatif kecil dan mendadak misalnya: untuk uang kembalian
cash receipt	Nota atau tanda terima pembayaran tunai
cash received	Penerimaan kas/uang tunai yang diterima
cash sales	Penjualan yang dilakukan secara tunai
city ledger	Kumpulan rekening tamu/guest bill yang tidak menginap di hotel
cellar	Gudang tempat penyimpanan anggur
company rates	Harga kamar khusus yang diberikan kepada karyawan-karyawan perusahaan yang secara terus menerus mengirimkan karyawan/tamunya dan menggunakan hotel tersebut
check – in	Kedatangan tamu
check – out	Keberangkatan tamu
chef	Kepala juru masak/Kepala koki
cheques	Cek, adalah alat tertulis yang ditandatangani oleh nasabah bank, yang memerintahkan kepada bank untuk membayar sejumlah uang tertentu yang tertulis pada cek tersebut
cocktail	Minuman: campuran minuman beralkohol Makanan: campuran dari beberapa macam buah yang diberi air gula atau campuran dari beberapa makanan/hidangan hasil laut yang diberi saos
coffee shop	Kedai kopi
coffee table	Meja kecil yang ditempatkan dikamar dan dilengkapi dengan dua kursi dan digunakan untuk meletakkan makanan dan minuman
commercial rate	Harga special yang disetujui oleh perusahaan dan peralatan untuk tamu yang sering datang
commission earnings	Uang komisi
common	Hal yang bersifat umum menyangkut masalah kesehatan, keselamatan & penampilan
complimentary	Pemberian cuma – cuma sebagai hadiah
condiments	Penyedap makanan seperti garam, merica, sambal, kecap, saos tomat, makanan pendamping (contohnya: soto, bubur dll), bumbu penyerta untuk makan
conference	Sekelompok besar orang yang berkumpul untuk membicarakan sebuah permasalahan

confirmed reservation	Pemesanan kamar yang sudah dikonfirmasikan
connecting rooms	Kamar yang berdekatan satu dengan yang lain dengan sebuah pintu sebagai penghubungnya
continental breakfast	Sarapan pagi yang ringan, yang berisi jus atau buah, roti serta kopi
convention	Pertemuan besar dari sebuah asosiasi atau partai politik
corkage	Biaya yang dikenakan pada tamu apabila tamu membawa makanan dan minuman dari luar hotel
credit cards	Kartu kredit, yang biasa dipakai untuk melakukan transaksi dan pengambilan uang tunai ke bank tertentu sesuai dengan jenis kartunya dan perjanjian antara pemilik kartu dengan perusahaan yang mengeluarkannya
cross-culture	Lintas budaya (bertemunya dua kebudayaan atau lebih yang berbeda
cross-training	Pelatihan antar department atau antar bagian dalam satu departemen
currency	Uang logam atau kertas yang berlaku dinegara tersebut, foreign currency: mata uang asing
customer	Siapa saja yang memperoleh manfaat dari keahlian seseorang lainnya, seseorang yang berminat membeli produk/jasa
customer service	Pemberian pelayanan kepada pemakai jasa atau hasil produksi
cutlery	Alat makan seperti pisau, sendok dan garpu
D	
daily	Per-harian; daily report: laporan yang dibuat setiap hari; daily flight: penerbangan setiap hari; daily newspaper: koran yang terbit setiap hari
daily inventory	Inventarisasi harian yang dilaksanakan di seksi kamar (room section) atau linen room
daily transaction and report	Laporan transaksi harian
day use	Kamar dengan harga special untuk kurang dari 1 malam
DD card	Don’t Disturb Card Kartu yang menandakan bahwa tamu tidak mau diganggu. Tanda ini digantungkan pada pegangan

	pintu bagian luar
deposit	Uang muka yang diberikan oleh tamu berkaitan dengan aktifitas yang akan dilaksanakan di Hotel tersebut
dessert	Hidangan penutup
destination	Daerah tujuan wisata/objek wisata yang memiliki daya tarik khusus
discoloration	Kelunturan oleh warna lain
display	Menampilkan, memperlihatkan produk yang dijual
double occupancy	Kamar yang dihuni oleh 2 orang
double lock	Cara mengunci kamar dua kali sehingga tidak dapat dibuka dengan menggunakan kunci kamar biasa dari luar
double room	Kamar yang biasa dihuni oleh 2 orang
draft	Catatan kasar sebelum surat dibuat
E	
express service	Pelayanan cepat dengan biaya tambahan
external assistance	Bantuan yang berasal dari luar
extras – add ons	Permintaan-permintaan khusus dengan harga khusus pula. Dalam rangka kepuasan pelanggan
F	
family rate	Harga kamar khusus untuk orang tua dan anak didalam satu kamar
financial report	Laporan keuangan yang meliputi neraca, laporan rugi laba serta laporan lainnya dari suatu perusahaan
FOC	Free of Charge/Gratis
functions	Kegiatan-kegiatan yang melibatkan atau mengundang banyak orang yang diselenggarakan di suatu tempat/ball room besar, seperti: pesta, seminar, dsb
glassware	Peralatan makan dan minum terbuat dari bahan gelas
grand master key	Kunci yang dapat digunakan untuk membuka seluruh kamar-kamar di hotel, yang umumnya dipegang oleh General Manager
groom	Merapikan penampilan; personal grooming: penampilan diri yang seusai dengan standar yang berlaku ditempat kerja

H	
hand caddy	Alat yang dipergunakan untuk membawa perlengkapan pembersih kamar mandi
handicap room	Kamar khusus untuk tamu cacat(disable room)
hospitality	Keramahtamahan
hospitality industry	Industri perhotelan dan restoran
housekeeping	Tata Graha
housekeeping department	Salah satu bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar, ruangan umum, restoran, bar dan outlet lainnya
housekeeping report	Laporan tata graha yang melaporkan tentang status kamar
hygiene	Ilmu yang mempelajari cara menghindari (mencegah) penyakit dengan cara memelihara kebersihan pribadi dan kebersihan lingkungan, keadaan yang bersih dan sehat Personal hygiene: kebersihan dan kesehatan diri (dengan selalu mandi, mencuci tangan dan rambut secara teratur, dan menjaga kebersihan)
internal customer	Pelanggan internal yang berada dalam suatu lingkungan organisasi/perusahaan, contoh: karyawan, stockholder, dsb
invoice	Tagihan-tagihan
J	
joining room	Kamar yang bersebelahan tanap adanya pintu diantara tersebut. Lain kaata kamar dapat bersebeleahan tanpa dibatasi pintu
journal	Buku harian yang mencatat setiap transaksi yang bersifat keuangan dalam suatu perusahaan
K	
king size bed	Tempat tidur kira-kira 78 inci sampai 80 inci
L	
laundry department	Bagian yang bertanggung jawab terhadap pencucian linen, pakaian tamu dan seragam
laundry list	Daftar isian yang dipergunakan untuk mencatat jenis dan jumlah cucian tamu.

linen	Taplak meja dan serbet makan yang terbuat dari kain (kain lena), kain – kain rumah tangga, contoh: sprei, taplak meja
linen attendant	Petugas yang menangani pencucian linen kotor dan menyiapkan linen bersih dari atau ke binatu.
linen control sheet	Formulir untuk mengontrol peredaran linen
lost and found	Pelayanan untuk masalah kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu, baik di kamar maupun di area hotel
luggage rack	Rak untuk menyimpan tas milik tamu di kamar
M	
market place trend	Suatu kondisi pasar tertentu yang menjadi sangat potensial untuk diikuti mengingat konsumen sangat menyukainya. Sehingga para produsen pun harus jeli untuk mengembangkan strategi khusus meraih minat konsumen
market trend	Kecenderungan pasar
master key	Kunci yang dapat membuka seluruh kamar tamu. Kunci ini dipegang oleh Floor Supervisor
menu	Daftar makanan dan minuman yang telah ditetapkan dan dijual kepada tamu
menu degustation	Daftar makanan & minuman dalam porsi kecil yang telah ditentukan dan disiapkan untuk contoh atau percobaan
mise-en-place	Persiapan yang harus dilakukan sebelum pelayanan di restoran atau proses memasak di dapur
N	
nachos	Keripik jagung yang disajikan dengan kacang merah digiling, tomat potongan kecil, keju parut dan diatasnya diberi krim asam kental dan alpukat. Makanan ini khas dari Mexico
no show guest	Tamu yang sudah melakukan pemasanan kamar reservasi tapi tidak datang pada waktu yang telah ditentukan
O	
occupancy	Tingkat hunian
on the job/workplace	Di tempat kerja, pelaksanaan kerja yang diawasi langsung

P	
pantry	Tempat/ruangan untuk menyimpan alat-alat tembikar atau ruangan mempersiapkan hidangan pembuka atau hidangan dingin, dapur kecil yang multifungsi setiap hari
pass key	Kunci kamar yang digunakan oleh Room Attendant untuk membuka kamar-kamar yang akan dibersihkan
petty cash	Sejumlah uang tunai yang disediakan untuk membayar pengeluaran yang jumlahnya relatif kecil
porter	Petugas pembawa barang
pre payments	Pembayaran dimuka atas barang atau jasa yang akan diterima
presentation sales	Ketrampilan menyampaikan informasi suatu produk kepadapelanggan dengan tujuan menstimulasi minat mereka terhadap produk tersebut
profit & loss	Uraian pendapatan dan pengeluaran produksi
profit and loss statement	Laporan laba rugi yang dibuat oleh perusahaan pada periode tertentu
Q	
quality assurance	Semua jenis pekerjaan (tahapan kerja) harus terencana dan sistematik yang diimplementasikan dan didemonstrasikan guna memberikan kepercayaan yang cukup bahwa produk yang dihasilkan akan memenuhi persyaratan kualitas tertentu
queen bed	Tempat tidur kira-kira 60 inci sampai 80 inci
R	
register	Mendaftar secara resmi dengan mengisi formulir; cash register: mesin dengan kotak uang kas yang memperlihatkan transaksi penjualan
reimburse	Mengganti pengeluaran kepada seseorang yang telah membayarkan terlebih dahulu
resort	Tempat berlibur; resort hotel: hotel yang terletak di daerah tempat orang berlibur
revenue	Pendapatan/perolehan yang dihasilkan dari penjualan produk atau jasa
room rack	Rak status kamar yang berfungsi untuk melihat status kamar setiap saat
room attendant	Petugas yang bertanggung jawab membersihkan kamar

room service	Bagian yang melayani pemesanan makanan dan minuman dikamar
room suplies	Perlengkapan untuk tamu yang disediakan dalam kamar, seperti: tempat tidur, sofa, dll
room rack slip	Slip status kamar, yang berfungsi untuk mencatat data tamu yang menempati suatu kamar, rak ini disimpan pada room rack
RSVP	Respondes S'il Vous Plai (tolong dibalas / jawab). suatu kode keprotokoleran yang ditujukan bagi tamu-tamu istimewa yang diundang dalam suatu acara, dimana mereka harus memberikan konfirmasi tentang kedatangannya
S	
safe deposit box	Tempat menyimpan uang dan barang berharga lainnya (safety deposit)
skipper	Tamu yang menginap di hotel dengan alasan atau tanpa alasan tertentu mencoba menghindar untuk membayar biaya penginapan dan lain-lain selama menginap
sales call	Proses menjajaki pelanggan potensial yang dapat dijadikan target dalam melakukan sales untuk periode tertentu
stay over	Tamu yang memperpanjang masa tinggalnya di hotel
sell merchandise	Penjualan seperangkat barang/produk yang dikemas sedemikian rupa sebagai perusahaan, dapat pula bertujuan sebagai promosi
service charge	Sejumlah uang yang ditambahkan sebagi pembayaran atas jasa / pekerjaan yang diberikan
set menu	Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dalam satu harga dan tidak ada pilihan
sewing kit	Alat-alat untuk menjahit, yang terdiri dari benang, jarum tangan, kancing, jarum pentul dan peniti
single room	Kamar yang dihuni oleh satu orang
single bed	Tempat tidur berukuran kira-kira 36 inci sampai 75 inci
skipper	Tamu yang meninggalkan hotel tanpa membayar seluruh tagihannya
sleep out	Tamu yang tidak tidur di hotel meski kamar sudah dibayar

stationery folder	Map untuk menempatkan alat tulis menulis dan informasi yang disediakan untuk tamu dikamar
suite	Kamar yang terdiri dari kamar tidurt dan kamat tamu yang terpisah
surcharge	Bayaran tambahan
T	
table d'hote	Daftar makanan & minuman dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup, yang terdiri dari 2 s/d 3 pilihan hidangan untuk tiap jenisnya dengan 1 harga
table-linen	Taplak meja yang terbuat dari bahan kain
table-napkin	Serbet makan yang terbuat dari bahan kain yang dipakai oleh tamu di restoran
today arrival list	Daftar tamu tamu yang datang/check in di hotel pada hari ini
today departure list	Daftar tamu yang berangkat/check out pada hari ini
travel agent	Perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan wisata dalam negeri maupun luar negeri
traveller cheque	Sebuah kertas berharga yang menunjukan sejumlah uang untuk orang-orang yang suka berpergian jauh agar mudah dibawa dan mudah membayar dalam jumlah besar
under stay	Tamu yang mempersingkat masa tinggalnya dari waktu yang telah ditentukan
up grade	Diberikannya kamar yang lebih baik dengan membayar harga kamar tipe yang lebih rendah
voucher	Sebuah surat yang dikeluarkan oleh pihak biro perjalanan/perusahaan penerbangan yang mempunyai nilai tertentu yang dapat dipakai untuk menginap di hotel
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa pemesanan kamar sebelumnya
trade show	Penyelenggaraan pameran perdagangan skala besar yang terdiri dari berbagai perusahaan yang bermaksud meluncurkan maupun menjual produk yang dihasilkan
travellers cheques	Kertas berharga pengganti uang
trend marketing	Kondisi/situasi pasar yang menyebabkan perencanaan pembuatan strategi marketing khusus

turn down service	Pelayanan yang dilakukan oleh Room Attendant untuk membuka tempat tidur dan merapikan kamar yang disewa oleh tamu. Aktivitas ini dilakukan pada sore hari
twin bedroom	Kamar tidur dengan 2 tempat tidur
twin bed	Tempat tidur kira-kira 39 inci samapi 75 inci
U	
updating	Penyesuaian terhadap data yang telah dicatat sebelumnya sampai dengan waktu tertentu
valet butler	Petugas yang memberikan pelayanan khusus kepada tamu
valet laundry	Petugas binatu yang mengambil maupun mengantar cucian tamu dari / ke kamar
valet parking	Petugas yang membawa, memasukkan kendaraan
vouchers	Kertas berharga bukan pengganti uang, biasanya untuk mendapatkan barang
W	
waiter	Orang yang menyajikan makaan / minuman dirumah makan / pramusaji
waiting list	Daftar tunggu untuk memperoleh atau mengerjakan sesuatu
waiting lounge	Tempat tunggu
wake up call	Dering telephone dari switchboard untuk membangunkan tamu
walk in guest	Tamu yang menginap di hotel tanpa memesan terlebih dahulu
whirlpool	Bak air dimana airnya bergerak dengan cepat dan berputar
yield	Jumlah revenue dibagi dengan jumlah kamar yang tersedia

BAB I
PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu mata rantai dalam jaringan industri pariwisata. Industri perhotelan dan beberapa bidang usaha terkait lainnya seperti agen perjalanan, restauran, transportasi, dan sebagainya sering juga dimasukkan dalam kelompok luas *hospitality industry.* Ciri yang sama yang melekat pada semua bidang usaha dalam kelompok *hospitality industry* ini adalah adanya unsur jasa/pelayanan yang melekat dan tidak dapat dipisahkan dari produk yang dijualnya.

Indonesia kini telah menjadi satu negara di Asia Pasifik yang disukai sebagai tujuan wisata. Sektor pariwisata Indonesia disebut-sebut berkontribusi sebesar 5 persen terhadap PDB nasional dan memberikan lapangan pekerjaan bagi lebih dari 8 juta orang di tahun 2012. Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit (Tempo.com).

Potensi pariwisata Indonesia sangat besar dan belum sepenuhnya dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Indonesia memiliki kekayaan alam dan budaya yang beragam yang merupakan modal yang sangat penting bagi pengembangan sektor pariwisata.

Fungsi utama usaha perhotelan ialah untuk memberikan pelayanan kepada tamu berupa tempat tinggal, atau tempat menginap yang bersifat sementara. Wisatawan nusantara (wisnus) dan wisatawan mancanegara (wisman) memerlukan layanan akomodasi penginapan (hotel), konsumsi, transportasi, industri kreatif dan industri penunjang lain yang terkait maka usaha perhotelan dan mata rantai usaha lainnya akan semakin berkembang sejalan dengan pertumbuhan sektor pariwisata.

Dalam rangka mengantisipasi pesatnya pertumbuhan sektor pariwisata ini, khususnya yang menyangkut akomodasi perhotelan, diperlukan tenaga-tenaga kerja yang kompeten dan professional. Mata ajar “Industri Perhotelan” merupakan salah satu mata ajar guna membangun kompetensi inti tenaga kerja di bidang perhotelan.

A. Deskripsi

Bahan ajar untuk mata pelajaran Industri Perhotelan dalam lingkup Dasar Kompetensi Kejuruan (DKK) akan dijelaskan lebih lanjut berkaitan dengan lingkup industri perhotelan, sejarah perhotelan, karakteristik industri perhotelan, klasifikasi dan status hotel, struktur organisasi hotel, tugas dan fungsi bagian di hotel, hubungan kerja antar bagian di hotel, persyaratan kerja dan kompetensi bidang perhotelan, serta budaya kerja di bidang perhotelan.

B. Prasyarat

Bahan ajar /buku ini, diperuntukkan bagi siapa saja yang ingin mendalami dan memahami tentang **Industri Perhotelan.** Sebagaimana telah dijelaskan di atas, Standar Kompetensi ini merupakan kompetensi yang banyak dibutuhkan pada industri hospitality. Buku ini dapat dipelajarai oleh seseorang dengan latar belakang tata usaha perjalanan wisata (UPW), tata boga dan akomodasi perhotelan. Unit kompetensi ini bisa dikaitkan dengan beberapa kompetensi lain seperti *Front Office*, Reservasi, Tour Guide, F&B Service, Laundry, Finance, dan sebagainya. Sistem penilaian dapat dilaksanakan di area ruang praktik maupun di ruang teori, atau dapat juga dilaksanakan di industry, di tempat siswa praktik.

C. Petunjuk Penggunaan

Langkah-langkah yang harus dilakukan peserta didik sebelum, selama proses dan setelah selesai mempelajari buku ini adalah:

1. Baca buku dengan seksama, yang dibagi dalam beberapa bagian meliputi penguasaan pengetahuan dan keterampilan maupun sikap yang mendasari penguasaan kompetensi ini sampai anda merasa yakin telah menguasai kemampuan dalam unit ini.
2. Diskusikan dengan teman sejawat/instruktur/pelatih anda bagaimana cara anda untuk menguasai materi ini!
3. Jika anda latihan diluar jam tatap muka atau di luar jam kerja (Jika anda sedang Praktik Kerja di Industri) dapat menggunakan buku ini sebagai panduan belajar bersama dengan materi yang telah disampaikan di kelas.
4. Ikuti semua instruksi yang terdapat dalam lembar informasi untuk melakukan aktivitas dan isilah lembar kerja yang telah disediakan dan lengkapi latihan pada setiap sesi/kegiatan belajar.
5. Pelatih anda bisa saja seorang supervisor, guru atau manager anda. Dia akan membantu dan menunjukkan kepada anda cara yang benar untuk melakukan sesuatu. Minta bantuannya bila anda memerlukannya.
6. Pelatih anda akan memberitahukan hal-hal yang penting yang anda perlukan pada saat anda melengkapi lembar latihan, dan sangat penting untuk diperhatikan dan catat point-poinnya.
7. Anda akan diberikan kesempatan untuk bertanya dan melakukan latihan. Pastikan anda latihan untuk ketrampilan baru ini sesering mungkin. Dengan jalan ini anda akan dapat meningkatkan kecepatan anda berpikir tingkat tinggi dan menambah rasa percaya diri anda.
8. Bicarakan dan komunikasikan melalui presentasi pengalaman-pengalaman kerja yang sudah anda lakukan dan tanyakan langkah-langkah lebih lanjut.
9. Kerjakan soal-soal latihan dan evaluasi mandiri pada setiap akhir sesi untuk mengecek pemahaman anda.

10. Bila anda telah siap, tanyakan pada pelatih anda kapan anda bisa memperlihatkan kemampuan sesuai dengan buku pegangan siswa/ peserta.
11. Bila anda sedang magang tanyakan penilaian tertulis sebagai umpan balik atas kemajuan yang telah anda capai setelah melakukan beberapa latihan. Pelatih anda akan memberikan tanggapan berupa laporan berikut penjelasan-penjelasan. Bila anda telah berhasil melengkapi setiap kriteria kinerja, mintalah pelatih anda untuk memberikan penilaian dan anda telah siap untuk dinilai.
12. Bila anda telah menyelesaikan buku ini dan merasa yakin telah memahami dan melakukan cukup latihan, pelatih/ guru anda akan mengatur pertemuan kapan anda dapat dinilai oleh penilai .



- Rencanakan waktu belajar anda
- Atur latihan-latihan dan aktivitas belajar anda
- Periksa kemajuan anda *(Check your Progress)*
- Atur waktu untuk melakukan Penilaian sendiri *(Self Assessment)*

Dimana menemukan Sumber dan Informasi ?

Sumber Informasi dapat anda temukan pada :

1. Jurnal dan Majalah Industri Pariwisata (*Hospitality industry)*
2. Web site dan/Internet sites
3. Buku-buku yang relevan
4. CD ROMs (eg. *Welcome to Hospitality*)
5. *Personal experience*
6. *People who are currently employed in the hospitality industry*
7. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif , PHRI, ASTA, IFBEC
8. Koran/*Newspapers*
9. *Industry bodies and their publications. Industry bodies may include but should not be limited to:*
10. Kementerian Ketenagakerjaan dan Transmigrasi (Menakertran)

PENDAHULUAN

D. Tujuan Akhir

Setelah anda menyelesaikan pembelajaran pada buku ini anda diharapkan mampu :

1. Mendeskripsikan tentang industri perhotelan
2. Menjelaskan sejarah perhotelan
3. Mendiskripsikan karakteristik industri perhotelan
4. Mengidentifikasi klasifikasi hotel
5. Mendiskripsikan status hotel berdasarkan kepemilikan
6. Mendeskripsikan bagan struktur hotel
7. Mendeskripsikan tugas utama bagian di hotel
8. Mendeskripsikan hubungan kerja antar bagian di hotel
9. Mendeskripsikan persyaratan pekerja bidang perhotelan

E. Kompetensi Inti dan Kompetensi Dasar

Kompetensi Inti dan Kompetensi Dasar Industri Perhotelan
Sekolah Menengah Kejuruan (SMK)/Madrasah Aliyah Kejuruan (SMAK) KELAS X

KOMPETENSI INTI	KOMPETENSI DASAR
KI 1) Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya	1.1. Menghayati karunia Tuhan Yang Maha Esa, melalui pengembangan berbagai materi tentang industri perhotelan sebagai pengamalan agama yang dianutnya
KI 2) Menghayati dan mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggung-jawab, peduli(gotong royong, kerjasama, toleran, damai), santun, responsif dan pro aktif dan menunjukkan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia	2.1. Menunjukkan perilaku ilmiah (jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli, santun, ramah lingkungan, gotong royong) dalam melaksanakan pembelajaran sebagai bagian dari sikap ilmiah 2.2. Menghargai kerja individu dan kelompok dalam pembelajaran sehari-hari sebagai wujud implementasi sikap kerja

KI 3) Memahami, menerapkan dan menganalisis pengetahuan faktual, konseptual dan prosedural berdasarkan rasa ingin tahunya tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya dan humaniora dalam wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan dan peradaban terkait penyebab fenoma dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah	3.1. Mendeskripsikan tentang industri perhotelan 3.2. Menjelaskan sejarah perhotelan 3.3. Mendiskripsikan karakteristik industri perhotelan 3.4. Mengidentifikasi klasifikasi hotel 3.5. Mendiskripsikan status hotel berdasarkan kepemilikan 3.6. Mendeskripsikan bagan struktur hotel 3.7. Mendeskripsikan tugas utama bagian di hotel 3.8. Mendeskripsikan hubungan kerja antar bagian di hotel 3.9. Mendeskripsikan persyaratan pekerja bidang perhotelan
KI 4) Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung	4.1. Menemukan informasi tentang industri perhotelan 4.2. Mengumpulkan, mengkaji dan menyajikan peristiwa–peristiwa sejarah perhotelan 4.3. Menggali dan mengekplorasi karakteristik bisnis perhotelan yang dihubungkan dengan usaha perjalanan wisata 4.4. Mengenali klasifikasi hotel 4.5. Menemukan status hotel berdasarkan kepemilikian 4.6. Membuat struktur organisasi hotel 4.7. Memberi contoh tugas utama bagian-bagian di hotel 4.8. Memberi contoh hubungan kerja antar bagian di hotel 4.9. Memberi contoh persyaratan pekerja bidang perhotelan

F. Cek Kemampuan Awal

Untuk mengetahui kemampuan awal yang anda miliki berkaitan dengan mata pelajaran Industri Perhotelan dan berkaitan dengan kompetensi dasar di bawah ini berilah tanda Check (✓) pada kolom yang telah disediakan sesuai kemampuan awal sebelum anda mempelajari buku ini !

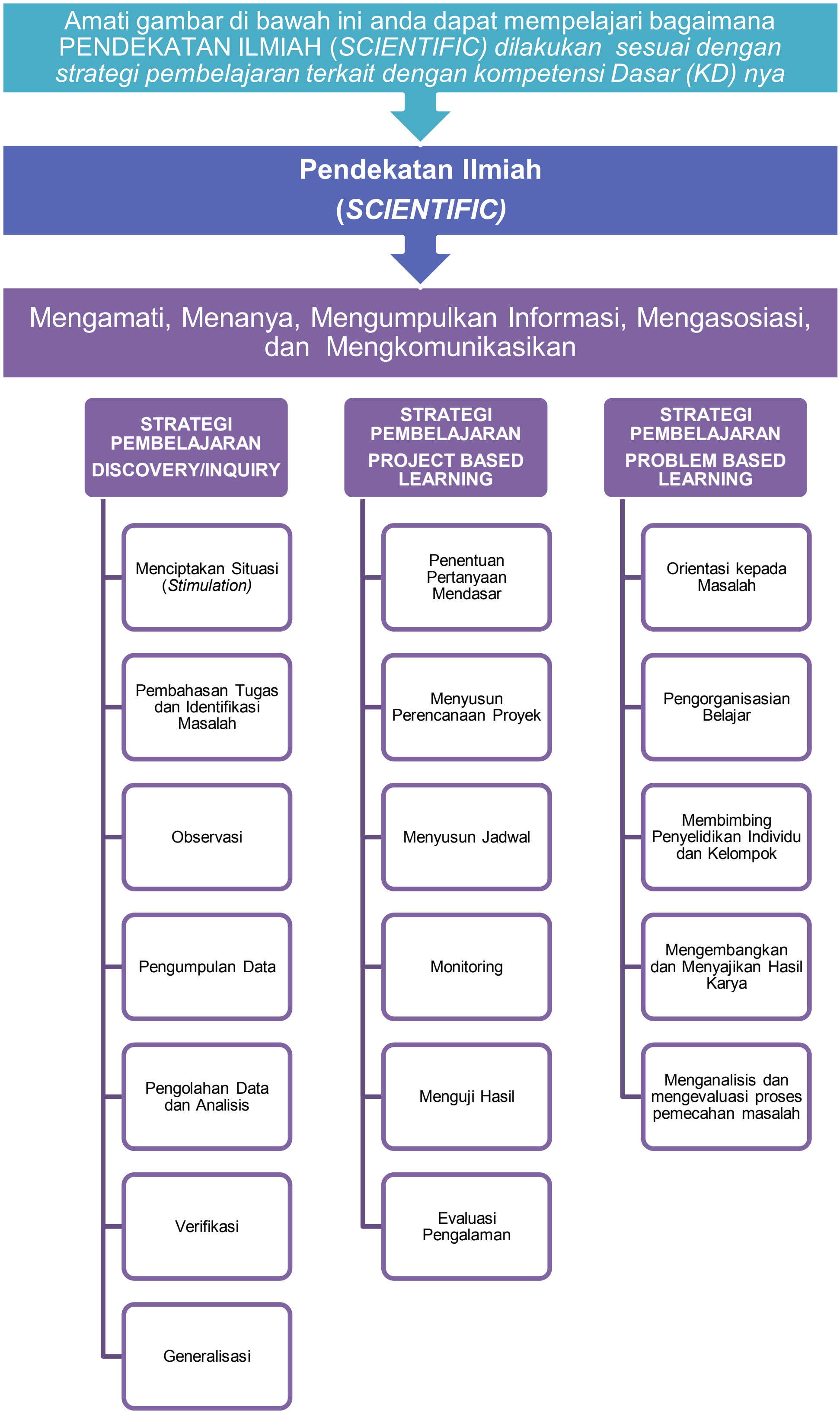
NO	KOMPETENSI DASAR (KD)		Kemampuan Awal	
			Sudah	Belum
K.1	1.1.	Menghayati karunia Tuhan Yang Maha Esa, melalui pengembangan berbagai materi tentang industri perhotelan sebagai pengamalan agama yang dianutnya		
K.2	2.1.	Menunjukkan perilaku ilmiah (jujur, disiplin, tanggung jawab, peduli, santun, ramah lingkungan, gotong royong) dalam melaksanakan pembelajaran sebagai bagian dari sikap ilmiah		
	2.2.	Menghargai kerja individu dan kelompok dalam pembelajaran sehari-hari sebagai wujud implementasi sikap kerja		
K.3	3.1.	Mendeskripsikan tentang industri perhotelan		
	3.2.	Menjelaskan sejarah perhotelan		
	3.3.	Mendiskripsikan karakteristik industri perhotelan		
	3.4.	Mengidentifikasi klasifikasi hotel		
	3.5.	Mendiskripsikan status hotel berdasarkan kepemilikan		
	3.6.	Mendeskripsikan bagan struktur hotel		
	3.7.	Mendeskripsikan tugas utama bagian di hotel		
	3.8.	Mendeskripsikan hubungan kerja antar bagian di hotel		
	3.9.	Mendeskripsikan persyaratan pekerja bidang perhotelan		
K.4	4.1.	Menemukan informasi tentang industri perhotelan		
	4.2.	Mengumpulkan, mengkaji dan menyajikan peristiwa–peristiwa sejarah perhotelan		

	4.3.	Menggali dan mengekplorasi karakteristik bisnis perhotelan yang dihubungkan dengan usaha perjalanan wisata		
	4.4.	Mengenali klasifikasi hotel		
	4.5.	Menemukan status hotel berdasarkan kepemilikian		
	4.6.	Membuat struktur organisasi hotel		
	4.7.	Memberi contoh tugas utama bagian-bagian di hotel		
	4.8.	Memberi contoh hubungan kerja antar bagian di hotel		
	4.9.	Memberi contoh persyaratan pekerja bidang perhotelan		



Jika anda memberi tanda (✓) pada kolom “sudah” anda bisa langsung melanjutkan ke KD berikut dan dapat mengerjakan lembar Tugas dan Evaluasi!

Jika memberi tanda (✓)pada kolom ”belum”, anda dipersilahkan mempelajari Bahan Pembelajaran seluk-beluk tentang Industri Perhotelan untuk meningkatkan kompetensi anda pada bidang *Hospitality Industry*!


Amati gambar di bawah ini anda dapat mempelajari bagaimana PENDEKATAN ILMIAH (*SCIENTIFIC) dilakukan sesuai dengan strategi pembelajaran terkait dengan kompetensi Dasar (KD) nya*
Pendekatan Ilmiah
(*SCIENTIFIC*)
Mengamati, Menanya, Mengumpulkan Informasi, Mengasosiasi, dan Mengkomunikasikan
STRATEGI PEMBELAJARAN DISCOVERY/INQUIRY
Menciptakan Situasi (*Stimulation)*
Pembahasan Tugas dan Identifikasi Masalah
Observasi
Pengumpulan Data
Pengolahan Data dan Analisis
Verifikasi
Generalisasi
STRATEGI PEMBELAJARAN PROJECT BASED LEARNING
Penentuan Pertanyaan Mendasar
Menyusun Perencanaan Proyek
Menyusun Jadwal
Monitoring
Menguji Hasil
Evaluasi Pengalaman
STRATEGI PEMBELAJARAN PROBLEM BASED LEARNING
Orientasi kepada Masalah
Pengorganisasian Belajar
Membimbing Penyelidikan Individu dan Kelompok
Mengembangkan dan Menyajikan Hasil Karya
Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah

BAB II
PEMBELAJARAN

A. Kegiatan Belajar

1. Kegiatan Belajar 1: Struktur Organisasi Hotel

Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari materi ini, para siswa diharapkan mampu:

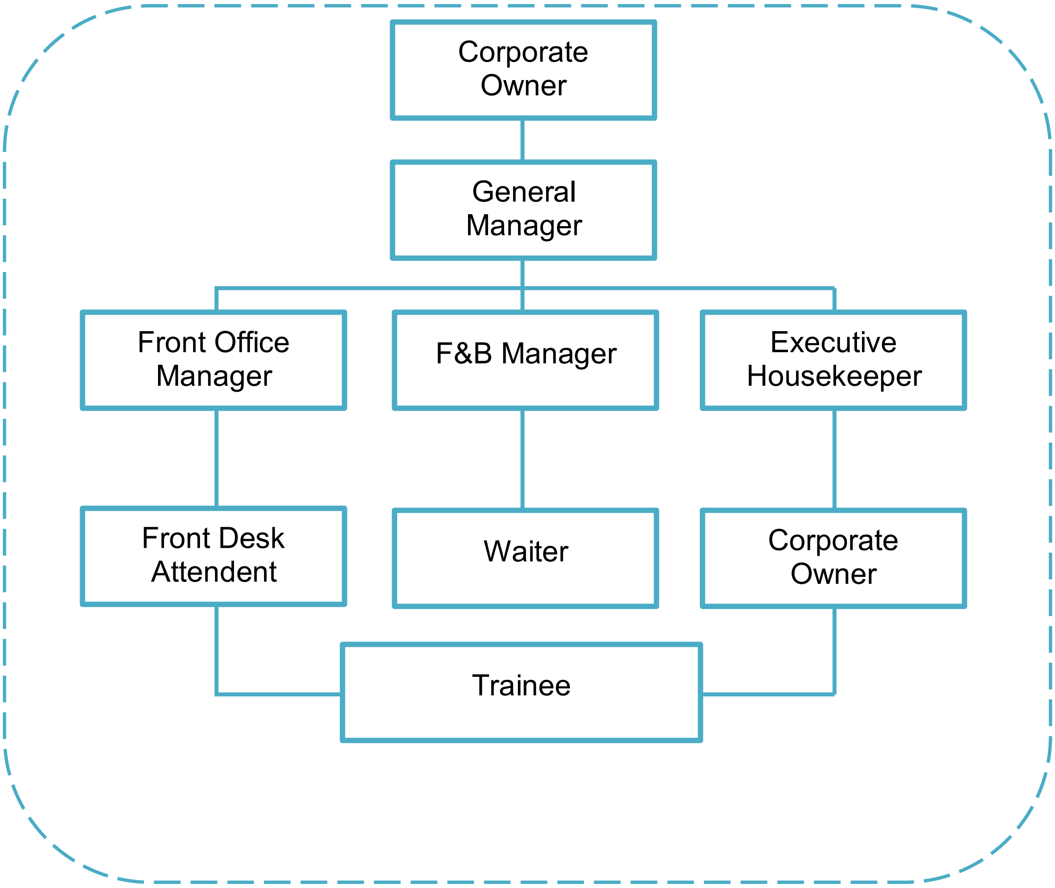
a) Memahami struktur organisasi usaha hotel kecil, menengah, dan besar,
b) Memahami bagian-bagian terkait yang ada pada usaha hotel,
c) Memahami struktur organisasi Departemen Sumber Daya Manusia (SDM),
d) Mengerti tatacara perekrutan karyawan hotel,
e) Mengerti dan menghayati etika dan aturan kerja di hotel,
f) Menjelaskan struktur organisasi hotel kecil, menengah dan besar,
g) Menjelaskan bagian-bagian penting yang ada pada organisasi hotel,
h) Menjelaskan tatacara perekrutan karyawan hotel,
i) Menjelaskan etika dan aturan kerja di hotel,
j) Mendeskripsikan fungsi, wewenang, tugas dan tanggung jawab setiap bagian di dalam organisasi suatu hotel

Uraian Materi

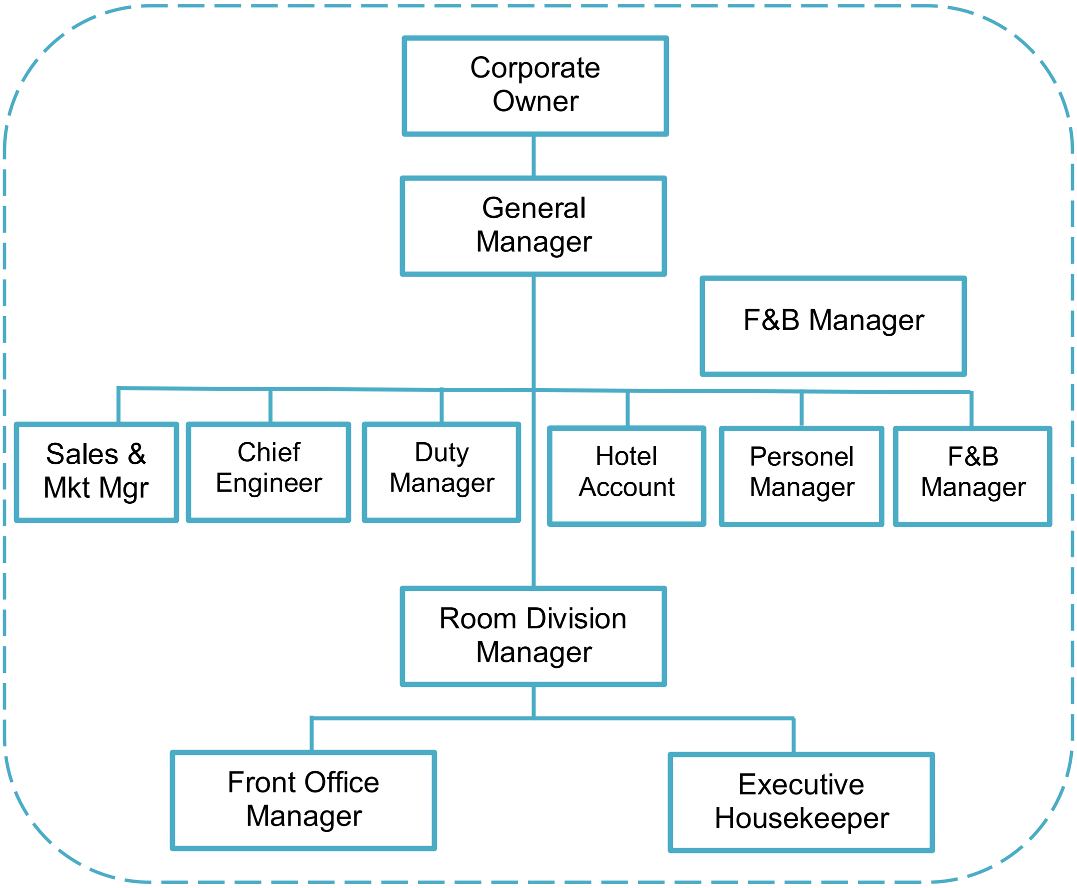
1) Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggungjawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi. Di bawah ini diberikan 4 contoh struktur organisasi suatu hotel, yaitu:

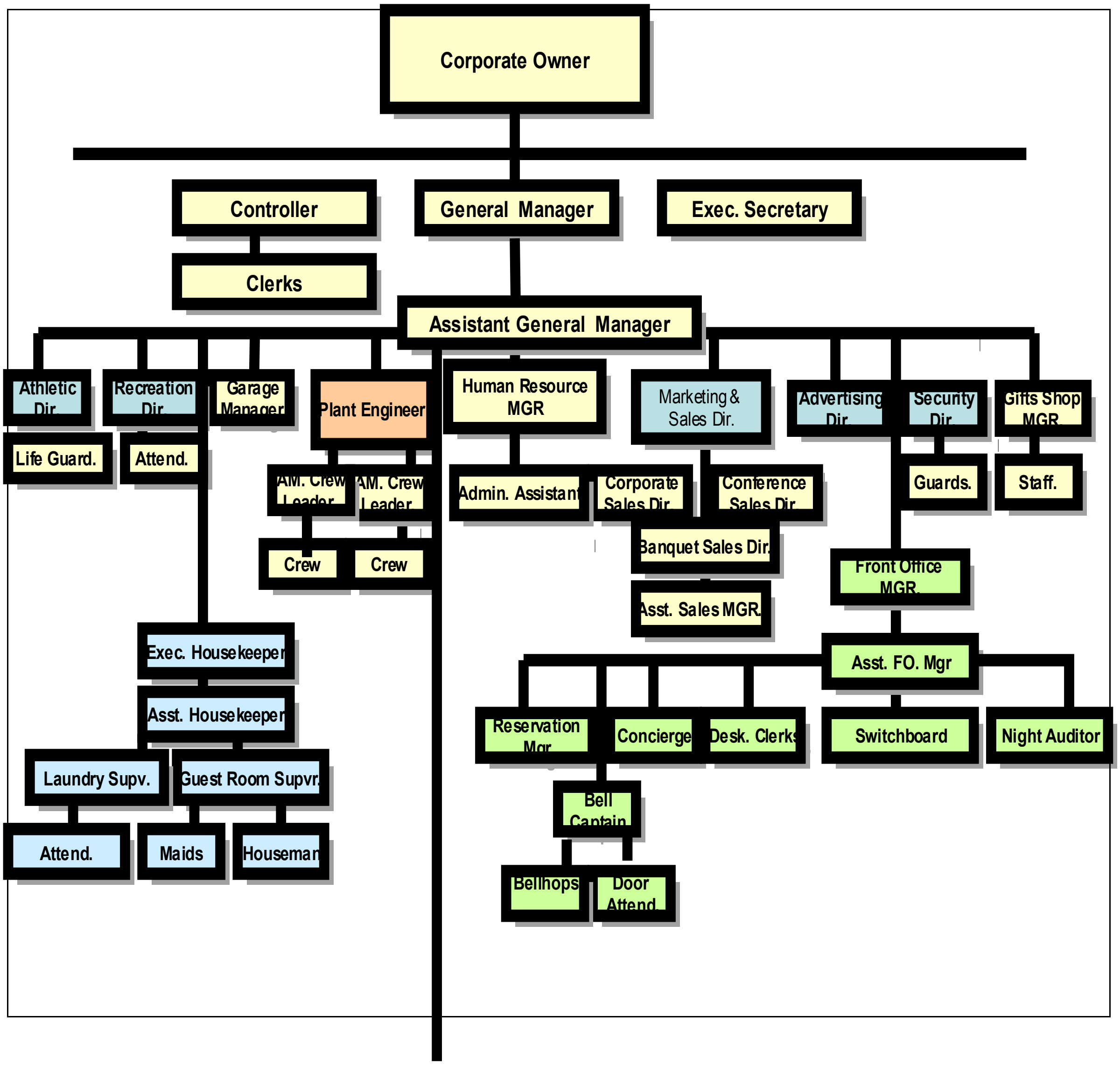
a. Struktur organisasi hotel kecil,
b. Struktur organisasi hotel menengah,
c. Struktur organisasi hotel besar,
d. Struktur organisasi hotel GRAND CLARION & CONVENTION, Makassar.



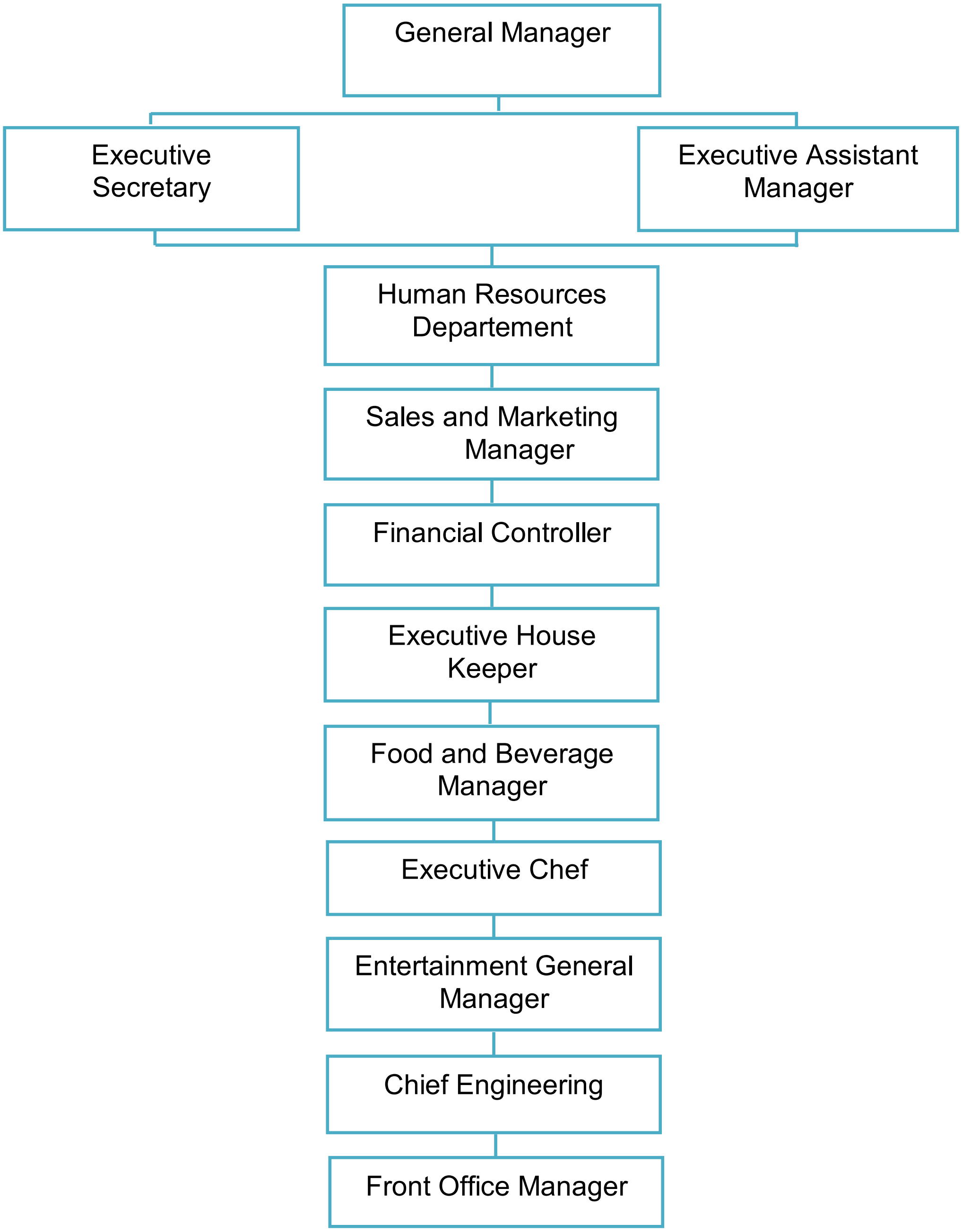
Gambar 2. 1 Contoh Struktur Organisasi Hotel Kecil



Gambar 2. 2 Contoh Struktur Organisasi Hotel Menengah



Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Hotel Besar



Sumber : Hotel Grand Clarion & Convention di Makassar

Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Perusahaan Hotel GRAND CLARION & CONVENTION

2) Hubungan Kerja dan Uraian Tugas

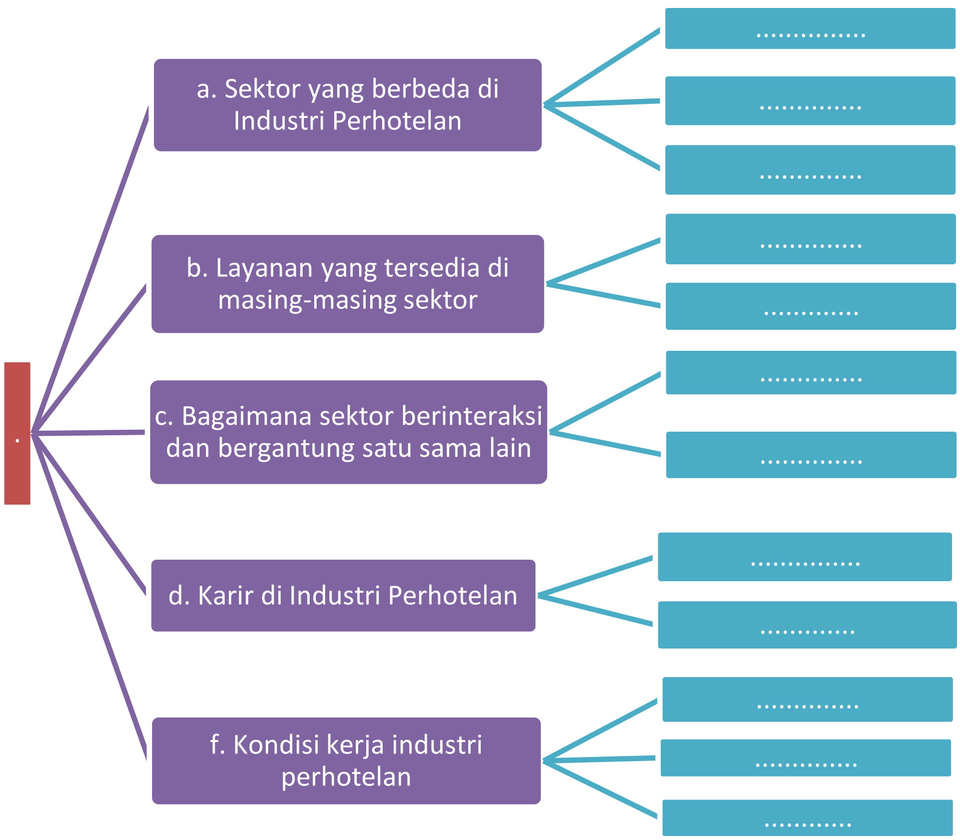


Tugas Awal
Pengetahuan Industri Perhotelan

Mencari informasi dan melaporkan temuan Anda pada topik-topik berikut. Anda akan menulis satu atau dua paragraf tentang setiap topik yang anda pilih.

Informasi umum tentang industri perhotelan, amati peta pikiran di bawah isilah kotak-kotak yang kosong tersebut!

1.Informasi yang akan Anda sampaikan harus mencakup:



1. Diskusikanlah Informasi yang Anda peroleh dari sisi nilai dan manfaat bagi calon dan karyawan industri perhotelan.

2. Komunikasikan hasil pembahasan dan kumpulkan hasil proyek!

a. Hubungan Kerja

Keberhasilan operasi suatu Hotel secara keseluruhan tidak dapat dilaksanakan oleh satu bagian saja, tetapi oleh seluruh bagian. Demikian pula bagi Tata Hidangan perlu saling berhubungan dengan bagian-bagian lainnya seperti dengan kantor depan, tata graha, pengadaan, keuangan, keamanan, teknik dan sebagainya dan sangat bergantung dari besar dan kecilnya struktur organisasi hotel.

1. *Housekeeping Department*

   Departemen ini bertanggung jawab terhadap kebersihan, dan kerapihan dan keindahan ruangan-ruangan yang ada di banquet area tanpa melupakan tugas-tugas pokok, serta melakukan vacuum cleaner terhadap karpet yang akan digunakan.

2. *Engineering Department*

   Departmen ini bertugas dan bertanggung jawab dalam hal pengadaan penerangan atau tata cahaya, *sound system*, *air conditioner*, *mic* dan lain-lain yang menyangkut keperluan teknis lainnya.

3. *Food and Beverage Department*

   Ada tiga hal pokok yang perlu diperhatikan dalam operasional banquet untuk menentukan keberhasilannya, masing-masing yaitu Steward, bagian ini uang menyediakan peralatan yang dibutuhkan oleh banquet untuk makanan dan minuman serta perncucian peralatan kotor setelah digunakan. Sedangkan pada bagian pengolahan makanan dalam hal pengadaan bahan serta penyajian makanan, baik dalam event kecil seperti coffee break atau pada acara pernikahan antara lain yang ditugaskan oleh *main kitchen*. Bagian lain yang tidak kalah pentingnya adalah bar, disebabkan bar yang bertanggung jawab pada pengadaan minuman apabila terdapat acara-acara *cocktail* party atau lainnya, kecuali dari pihak tamu atau penyelenggara yang hanya memesan air es saja.

4. *Accounting Department*

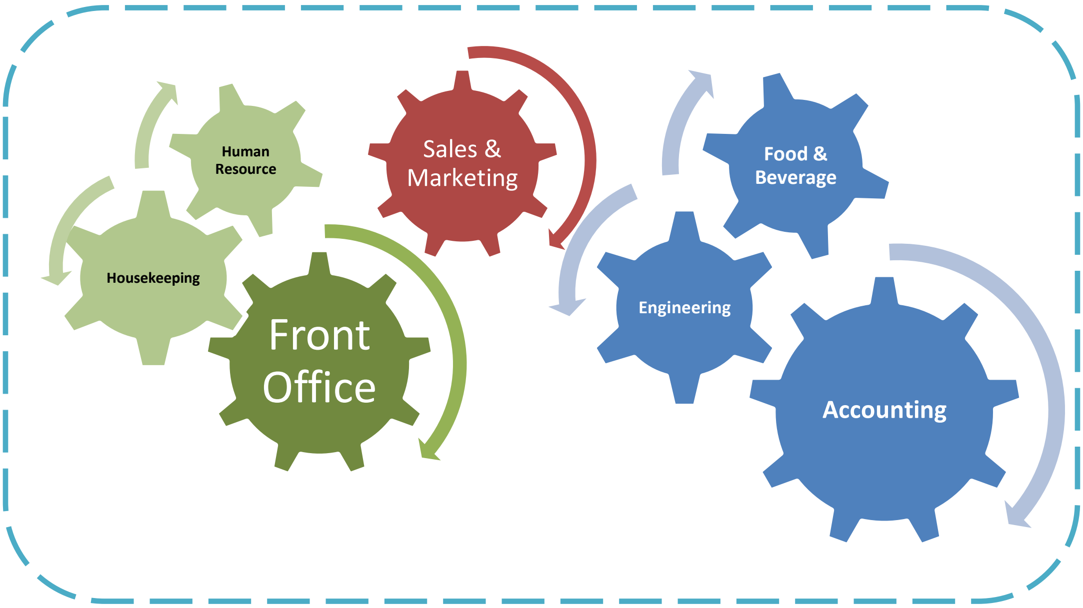
   Dalam mengurus pembayaran banquet dibantu oleh banquet restaurant bar cashier yang berada di room service. Apabila ada tamu yang langsung membayar melalui *staff banquet* yang kemudian diserahkan ke restaurant bar cashier. Tetapi jika pembayaran tidak langsung di hotel tersebut maka akan ditangani oleh bagian yang disebut bill collector untuk menagih ke alamat yang bertanggung jawab atas adanya event di hotel tersebut.

5. *Front Office Department*

   Yang tidak kalah pentingnya dalam mebantu kelancaran suatu event di banquet adalah front office department. Yang dalam hal ini membantu memberikan informasi dan menyediakan kamar-kamar untuk panitia maupun peserta yang mengadakan acara di banquet, khususnya pada acara-acara besar seperti pernikahan, seminar, gala dinner, dan lain-lain.

6. *Sales and Marketing Department*

   Membantu dalam hal penjualan produk-produk banquet dan juga membantu mempromosikan produk-produk tersebut guna meningkatkan pendapatan hotel.



Gambar 2. 5 Hubungan antar Department

b. Uraian Tugas

Pembagian uraian tugas dan tanggung jawab pada Hotel Clarion di Makassar adalah sebagai berikut :

1. *General Manager*

   Fungsi, wewenang dan tanggungjawab *General Manager* adalah sebagai pemimpin utama dalam hotel yang bertugas memberikan arahan serta mengawasi pelaksanaan seluruh kegiatan dilapangan baik menyangkut operasional hotel itu sendiri maupun sistem pelaporan dan hal-hal administrative lainnya sekaligus sebagai pengambil keputusan. General Manager bertanggungjawab kepada pihak pemegang saham Hotel Clarion di Kota Makassar.

2. *Executive Secretary*

   Executive Secretary bertugas membantu *General Manager* khususnya dalam hal administrasi. Secretary juga bertugas menemani/mendampingi General Manager di saat tugas-tugas eksteren yang bertanggungjawab terhadap General Manager.

3. *Executive Assistant Manager*

   Tugas, wewenang dan tanggungjawab *Executive Assistant Manager* adalah :

   a. Menjalankan perintah yang di sampaikan oleh *General Manager* dan selanjutnya meneruskan kepada Manager.
   b. *Executive Assistant Manager*, bertanggungjawab kepada *General Manager*.
   c. Menyampaikan laporan yang dibuat oleh para Manager.
   d. Mengambil alih tugas General Manager apabila sewaktu-waktu General Manager berhalangan.

4. *Human Resources Departement*

   Human Resources Departement merupakan bagian yang bertanggung-jawab dalam hal ini seperti pelatihan karyawan, bagian administrasi yang bertanggungjawab atas segala urusan yang berhubungan dengan tata administrasi hotel, dan bertanggungjawab terhadap keseluruhan keamanan hotel. Bagian ini merupakan bagian yang sangat penting pada hotel karena merupakan bagian pengembangan karyawan pada hotel.

5. *Sales and Marketing Department*

   Bagian ini adalah divisi yang khusus mengkonsentrasikan diri pada bidang pemasaran dan penjualan yang mana tugas dan tanggung-jawabnya adalah melakukan kontrak dengan para relasi yang sudah lama dan akan menggunakan jasa hotel. Memastikan

penjualan kamar memenuhi target, menggiatkan program promosi, baik kamar maupun makanan/minuman dan konvensi lainnya. Juga bertanggungjawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan. Mengatur pelaksanaan proses pemasaran seperti iklan, dan penawaran-penawaran serta menciptakan hubungan-hubungan baru. Mengorganisasi pelaksanaan even tertentu di hotel dan melakukan evaluasi terhadap performa produk yang dimiliki oleh hotel.

6. *Financial Controller*

   Tugas dan tanggungjawab bagian *Financial Controller* yaitu :

   a. Mencatat transaksi keuangan setiap hari.
   b. Membuat laporan keuangan setiap bulan dan setiap tahun, kemudian di sampaikan kepada pimpinan hotel.

7. *Executive House Keeper*

   Sesuai dengan namanya, bagian tata graha (*House Keeper*) bertugas menata rumah dalam arti mengatur peralatan, menjaga kebersihan, agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan. Bagian ini mempunyai tugas dan tanggungjawab antara lain mengkoordinir pelaksanaan persiapan kamar yang melaiputi perlengkapan, kerapihan, kebersihan dan kenyamanan guna memastikan pelayanan maksimal yang diberikan kepada tamu. Selain itu tugasnya juga meliputi bunatu atau pencucian dan penyetrikaan, penggantian seprai dikamar, kebersihan area public dan pengontrolan pemakaian mini bar di kamar oleh tamu.

8. *Food and Beverage Department*

   Bagian ini bertanggungjawab atas operasional pada visi makanan dan minuman yang meliputi kegiatan di restaurant, room service, konvensi seperti pesta, seminar, ulang tahun, show, dan lain-lain. Juga turut dalam pelaksanaan tugas di dapur yang meliputi main kitchen dan pastry serta ruang makan karyawan atau employe dining room, selain itu tugasnya juga meliputi bagian entertainment seperti bar, karaoke, dan diskotik.

9. *Executive Chef*

   Bagian ini bertanggungjawab terhadap seluruh makanan yang disajikan pada Hotel Clarion, mulai dari masakan Indonesia, Chinese, dan masakan Eropa, semuanya dikerjakan oleh tenaga-tenaga yang ahli pada bidangnya.

10. *Entertainment General Manager*

    Entertainment General Manager berfungsi untuk bertanggungjawab terhadap kegiatan hiburan yang diberikan oleh Hotel Clarion sekaligus memperkenalkan keluar Hotel mengenai

jenis hiburan yang diberikan serta melakukan event-event dengan mendatangkan artis, seperti pada bagian Redtro's dan D'liquid.

11. *Chief Engineering*

    Bagian ini bertanggung jawab terhadap pelaksanaan perbaikan dan perawatan perlengkapan yang ada di kamar dan peralatan, mesin-mesin, computer, audio visual, pendingin dan alat elektronik lainnya yang ada di seluruh hotel serta cat hotel yang sering mengalami perubahan sesuai event yang sedang dilaksanakan.

12. *Front Office Manager.*

    Front Office Manager memiliki tugas dan tanggungjawab seperti berikut :

    a. Menjual kamar, tugas ini antara lain menerima pemesanan kamar, menangani tamu yang tanpa pemesan kamar, melaksanakan pendaftaran, dan penentuan kamar.
    b. Memberikan informasi tentang pelayanan hotel.
    c. Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.
    d. Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian *house keeping*.
    e. Menyelenggarakan pembayaran tamu.
    f. Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain melakukan pencatatan data-data individu untuk kunjungan akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu.
    g. Menangani *telephone switch board, telex*, dan telegram.
    h. Menangani barang-barang bawaan tamu.

3) Peraturan Ketenagakerjaan (Sumber Daya Manusia/SDM)

Usaha perhotelan dalam kegiatannya selalu membutuhkan jumlah tenaga kerja yang tidak sedikit dan tidak dapat digantikan oleh tenaga pengganti manusia, mengingat sifat industry hotel yang memerlukan jasa pelayanan tenaga manusia yang professional, tegas namun ramah dan menjalin hubungan yang baik pada saat yang bersamaan. Oleh karena itu komputerisasi hanya dapat dilakukan pada bidang yang bersifat administrasi dan finansial dengan tujuan mempermudah tenaga manusia dalam melaksanakan tugasnya sehingga karyawan/wati hotel tersebut mempunyai lebih banyak waktu dan kesempatan membina hubungan baik dengan tamu dalam bentuk pemberian pelayanan yang memuaskan pelanggan *(Human Relations)*.

Peraturan dan sistem ketenaga kerjaan sebuah hotel tidak memiliki perbedaan yang berarti dibandingkan dengan perusahaan perusahaan yang bergerak dibidang lain, kecuali spesifikasi pendidikan, standar kompetensi dan kualitas kepribadian dari karyawan/watinya. Hukum yang dipergunakan dalam pengurusan dan manajemen ketenaga kerjaan dihotelpun berdasarkan hukum yang sama, seperti yang ditetapkan oleh pemerintah dan masih berlaku pada saat ini yakni *Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13, tahun 2003.*

Beberapa masalah ketenaga kerjaan di Indonesia



Amati gambar di atas!

Deskripsikanlah apa yang anda bayangkan terhadap ketenagakerjaan berdasarkan gambar di atas!

....

....

....

....

....

....

....

....

....

Di samping itu, setiap hotel seharusnya memiliki peraturan yang disebut dengan Peraturan Perusahaan yang berkiblat kepada Hukum Ketenaga-kerjaan – Hubungan Industrial yang berlaku saat itu, hal ini penting sekali untuk mengendalikan kedisiplinan dan pencapaian tujuan dari perusahaan atau hotel tersebut.

Peraturan Perusahaan biasanya dibuat sedetil mungkin yang akan mencakup seluruh aspek-aspek hak dan kewajiban tenaga kerja dan pengusaha, dari mulai proses dan persyaratan rekruitmen tenaga kerja, status tenaga kerja, kompensasi dan benefit yang diberikan kepada tenaga kerja, jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya, tindakan disiplinair untuk pelanggaran, pengembangan karir sampai dengan pengunduran diri tenaga kerja.

Peraturan Perusahaan dalam ketenaga kerjaan

1) Proses dan persyaratan rekruitmen tenaga kerja
2) Status tenaga kerja
3) Kompensasi dan benefit yang diberikan kepada tenaga kerja,
4) Jaminan kesehatan dan jaminan sosial lainnya,
5) Tindakan disiplinair untuk pelanggan,
6) Pengembangan karir,
7) Proses pengunduran diri tenaga kerja

Setiap perusahaan memiliki suatu peraturan perusahaan yang secara garis besar dapat disamakan namun pasti ada beberapa peraturan yang berbeda berdasarkan kondisi dan sifat operasional perusahaan tersebut.

Tidak hanya itu, tanggung jawab sosial sebuah perusahaan saat inipun sudah menjadi perhatian pemerintah dalam bentuk program CSR *(Corporate Social Responsibility)* dimana setiap perusahaan diharuskan menyisihkan sebagian dari pendapatannya untuk membiayai dan mendukung masalah-masalah sosial dilingkungan perusahaan atau hotel itu beroperasi, seperti misalnya: membangun sekolah, memberikan dukungan untuk pengembangan suatu unsur budaya, mengembangkan lapangan pekerjaan untuk penyandang cacat, dan lain lain.

a) Perencanaan Tenaga Kerja



TUGAS PROYEK

Saatnya anda mencoba mengerjakan **Proyek Mendisain dan melakukan analisis pekerjaan** yang ada di Industri perhotelan! pada tabel 4.1 telah terdapat 8 pertanyaan yang akan mendasari Proyek anda. Baca dengan teliiti dan ikuti langkah-langkah menyusun Proyek. Anda bisa bekerja dalam kelompok yang terdiri dari 2 orang . Anda akan melatih keterarampilan berpikir tingkat tinggi . Selamat Berlatih.

Dalam perencanaan tenaga kerja untuk sebuah perusahaan atau hotel yang baru dibangun dan akan dioperasikan, diperlukan suatu pemikiran yang mendalam untuk merancang jenis-jenis pekerjaan ***(Job Design)*** dan melakukan analisa pekerjaan ***(Job Analysis)*.** Untuk itu dirasakan perlu untuk mendapatkan jawaban dari beberapa pertanyaan seperti tersebut dibawah ini:

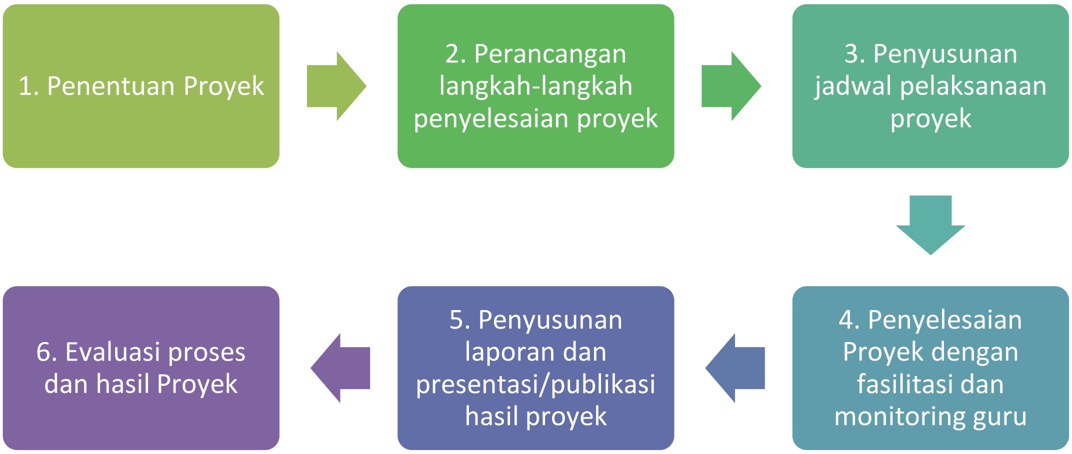
Tabel 2. 1 Daftar pertanyaan Analisis pekerjaan

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Apa nama jenis pekerjaan?	
2	Berapa banyak pekerja yang dibutuhkan?	
3	Bagaimana masing-masing pekerjaan tersebut dirancang agar seimbang, sehingga tidak terjadi benturan dikarenakan ada 2 pekerjaan yang saling tumpang tindih?	
4	Apa kualifikasi dari tenaga kerja untuk dapat melakukan pekerjaan itu?	
5	Bagaimana dan kompetensi apa yang perlu dilatihkan kepada tenaga kerja yang ada?	
6	Bagaimana kita dapat mengetahui sebaik apa mereka melakukan pekerjaan masing-masing?	
7	Bagaimana mengukur performa/kinerja mereka?	
8	Berapa besar kompensasi yang akan diberikan bagi tenaga kerja yang akan melakukan pekerjaan tersebut?	

Langkah-langkah melakukan *Job Analysis dapat* dilihat pada Gambar 4.2 sebagai berikut:



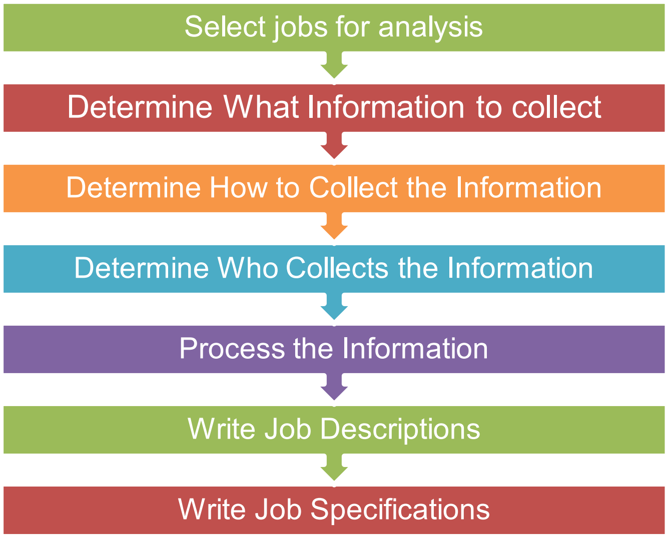
Gambar 2. 6 Langkah-langkah *Job Analysis*



Gambar 2. 7 Langkah-langkah mengerjakan Proyek

Gambar : Langkah-Langkah Pembelajaran Berbasis Proyek

Diadaptasi dari Keser & Karagoca (2010)



Gambar 2. 8 Langkah-langkah Job Analysis

Di samping itu perlu sekali dibuatkan deskripsi pekerjaan *(Job Description)* dari masing-masing posisi yang ada dalam bagan organisasi tersebut. Job Description akan berbeda-beda untuk masing-masing hotel, namun isi dari Job Description biasanya mencakup 4 elemen penting sebagai berikut :

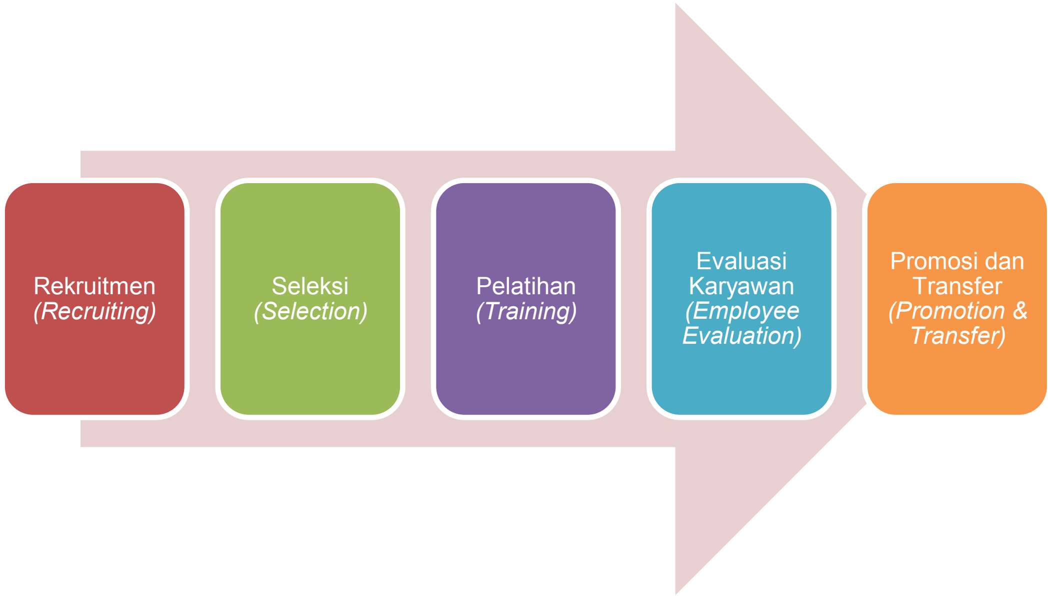
a. *Data identifikasi pekerjaan (Job Identification Data),* terdiri dari jabatan pekerja, unit pekerjaan, jabatan dari atasan, grade/tingkat penggajian

b. *Rangkuman pekerjaan (Job Summary)*, terdiri dari rangkuman pekerjaan yang secara garis besar akan menyebutkan fungsi umum jabatan tersebut dan tanggung jawabnya

c. *Tugas dalam pekerjaan (Job Duties)*, terdiri dari menyebutkan jenis tugas dan tanggung jawab yang berhubungan dengan pekerjaan untuk jabatan tersebut

d. *Spesifikasi pekerjaan (Job Specification)* yang menyebutkan spesifikasi standar yang harus dipenuhi oleh tenaga kerja untuk mampu melaksanakan pekerjaan tersebut

***Job Description* ini penting sekali untuk dipergunakan sebagai dasar melakukan:**



Rekruitmen *(Recruiting)*

Job Description akan membantu menentukan isi dari iklan untuk mencari tenaga kerja dalam bentuk mesia apapun, karena akan disebutkan kualifikasi untuk pekerjaan yang ditawarkan

Seleksi (Selection)

Job Description dapat dipakai untuk mengembangkan persyaratan dan spesifikasi calon tenaga kerja yang diinginkan

Orientasi (Orientation)

Dapat pula digunakan untuk pengarah yang baik dalam program prientasi tenaga kerja yang baru direkrut

Pelatihan (Training)

Dengan membandingkan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja yang baru direkrut dengan *Job Description* akan memudahkan atasan untuk menentukan program pelatihan apa saja yang akan dibutuhkan oleh karyawan baru tersebut dan bagaimana hal itu dapat dilaksanakan dengan baik.

Evaluasi Karyawan (Employee Evaluation)

Job description dapat dikembangkan langsung menjadi suatu sarana untuk melakukan evaluasi terhadap performa karyawan dalam periode tertentu secara berkala.

Promosi dan Transfer (Promotion & Transfer)

Job description dapat pula memberikan gambaran apakah seorang karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dan memuaskan dan dapat dipertimbangkan untuk rencana promosi dan transfer dikemudian hari sesuai dengankesempatan dan rencana ketenaga kerjaan perusahaan atau hotel tersebut.

b) Proses Rekrutmen *(Recruitment Process)*

Perkembangan dan pertumbuhan jumlah hotel yang baru beroperasi juga membawa dampak yang cukup besar bagi dunia ketenaga kerjaan bagi hotel-hotel yang sudah lebih dahulu beroperasi. Hal ini dikarenakan kebutuhan tenaga kerja baru yang banyak sekali jumlahnya dengan kualifikasi yang sudah ditentukan untuk setiap jabatan yang ditentukan.

Kebutuhan akan tenaga kerja yang cepat dan dalam jumlah yang tidak sedikit menimbulkan terciptanya jalan singkat dengan cara melakukan rekruitmen dari karyawan hotel lain yang sudah berpengalaman dan lebih mudah didapat dibandingkan dengan melatih 100 % karyawan baru. Bagi karyawan hotel yang sudah beroperasi tersebut juga menciptakan suatu kesempatan untuk mendapatkan jabatan yang lebih tinggi atau kompensasi yang lebih besar jumlahnya sehingga boleh dibilang hal ini sebagai suatu situasi yang sama-sama menguntungkan bagi kedua belah pihak, hotel yang baru dan karyawan dari hotel yang lama *(win-win solution)*.



Cobalah menjawab permasalahan di bawah ini:

Jika anda adalah ***New Graduate*** sebuah SMK bidang keahian Akomodasi Perhotelan yang ingin segera mendapatkan pekerjaan apa upaya/tidakan yang anda lakukan jika Hotel **cara melakukan rekruitmen** dari karyawan hotel lain yang sudah berpengalaman dan lebih mudah didapat dibandingkan dengan melatih 100 % karyawan baru.

Pertanyaan :

Bagaimana cara anda menghadapi persaingan tersebut ?

....

....

....

....

....

....

....

Kompetensi apa yang perlu anda tingkatkan?

....

....

....

....

....

....

Kebutuhan tenaga kerja bukan hanya terjadi pada hotel yang baru akan beroperasi, namun hotel yang sudah lebih dahulu beroperasipun memerlukan rekruitmen untuk mengisi kekosongan jabatan tertentu yang dapat ditimbulkan dari pengunduran diri karyawan terdahulu atau terjadinya promosi dan transfer. Untuk itu, perlu dilakukan proses rekruitmen untuk menggantikan dan mengisi posisi jabatan yang lowong. Proses rekrutmen tersebut dapat dilakukan dari 2 (dua) sumber: sumber Internal dan sumber eksternal.

Sumber internal adalah menggunakan papan pengumuman karyawan *(Employee Notice Board)* dengan menempelkan pengumuman lowongan sebuah posisi (Job Posting) untuk mencapai sumber yang didapat didalam hotel yaitu:

a. Karyawan internal itu sendiri dengan melalui proses transfer atau promosi
b. Penyebaran berita oleh karyawan/karyawati kepada teman, handai taulan, sekolah atau tempat kursus dan tempat tempat lain dimana mereka biasa berkumpul dan bergaul

Saat ini sumber-sumber eksternal untuk proses rekrutmen makin beragam:

a. Melalui pemasangan iklan diberbagai media cetak ataupun elektronik
b. Melalui internet dengan menjadi bagian dari beberapa website seperti misalnya : JOBsDB.com, Karir.com, dll.
c. Melalui asosiasi : asosiasi HHRMA (Human Resources Manager Association)
d. Melalui milis: milis ikatan alumni STPB (Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung)
e. Melalui perusahaan rekrutmen (Head Hunter)
f. Melalui presentasi ke Sekolah Tinggi Pariwisata ataupun SMK
g. Melalui pemasangan pengumuman di sekolah atau tempat kursus
h. Melalui pameran ketenaga kerjaan seperti: Jobs Fair
i. Dan berbagai sumber lainnya

Pada saat-saat sekarang ini, kebutuhan akan tenaga kerja dapat digantikan dengan cara mencari sumber tenaga dari luar atau biasa disebut dengan *outsourcing,* baik untuk sebagian dari bagian pelayanan ataupun secara keseluruhan dari sebuah bagian pelayanan seperti misalnya: tenaga keamanan *(Security)*, tenaga kebersihan *(Cleaning Service)*, tenaga kebersihan umum *(Public Area Attendant)*, tenaga pencucian *(Laundry)* dan lain lain. Disamping itu banyak juga dilakukan kontrak pemeliharaan *(Maintenance Contract)* untuk pekerjaan pekerjaan yang bersifat teknis yang biasanya berhubungan dengan Peralatan dan Permesinan dan Mekanik serta Elekronika (Equipment, Machinary, Mechanic & Electronic).

Proses recruitment adalah sebagai **berikut :**

Pre-recruitment Process, suatu proses yang dimulai dari :

- Pengajuan permintaan tenaga kerja dari bagian yang membutuhkan dengan mencantumkan jabatan, spesifikasi, waktu dibutuhkan, dan lain lain
- Mengumumkan lowongan tersebut baik kesumber internal maupun eksternal dengan menggunakan media yang ditentukan
- Menyeleksi pelamar yang masuk untuk memenuhi kualifikasi yang diinginkan
- Mengatur jadwal panggilan untuk proses interview, testing dan proses lainnya

Recruitment Process, suatu proses yang terdiri dari beberapa langkah dibawah ini:

- Pengisian formulir aplikasi
- Proses testing (bahasa Inggris, test kompetensi, psycho-test, test kejujuran dan test yang lainnya)
- Proses Interview, yang dimulai dari Bagian Human Resources Manager, dilanjutkan dengan Kepala Bagian dari departemen yang membutuhkan, kemudian oleh General Manager (untuk posisi tingkat tertentu)
- Proses Seleksi, dari beberapa kandidat untuk suatu posisi jabatan yang lowong dilakukan seleksi dengan mempertimbangkan kandidat dengan hasil yang terbaik dari proses-proses yang telah dijalani sebelumnya
- Proses pemeriksaan referensi dan rekomendasi
- Proses penawaran dan persetujuan kondisi, kompensasi dan benefit yang ditawakan kepada tenaga kerja
- Proses pemeriksaan kesehatan melalui prosedur dan laboratorium atau klinik yang ditunjuk oleh perusahaan atau hotel tersebut
- Penanda tanganan kontrak sesuai dengan kondisi, kompensasi dan benefit yang telah disetujui sebelumnya

Orientation & Training Process, suatu proses akhir dari suatu rekruitmen

Orientasi, pengenalan karyawan baru terhadap fasilitas karyawan dan tamu, area kerja yang bersangkutan, peraturan perusahaan yang berlaku dan lain lainnya yang merupakan bagian dari Genral Orientation dan Job Orientation Pelatihan.

KEGIATAN BELAJAR 1

Data Faktual 1

lulusan SMK / SMIP / SMU — Bandung

11 Ags 2012
Tanggal Terpasang

Rincian iklan

Nama Perusahaan: **Perusahaan Tour & Travel**
Jenis Jabatan: **Penuh (Full-time)**
Rentang Gaji: **Rp 0,00 Per jam**

Perusahaan Tour & Travel di bandung akan banyak buka cabang ,dibutuhkan Pria / Wanita untuk menduduki posisi :

1. Staff Administrasi

2. Receptionist

3. Costumer service

4. Keuangan

kriteria yang dibutuhkan adalah :

1. Umur 18 - 35 tahun

2. Penampilan menarik , rajin ,jujur ,dan bertanggung jawab

3. Diutamakan yang baru lulus sekolah

4. Pengalaman / non pengalaman

5. Income : 1,7 - 2,3 jt / bulan

segera kirimkan data diri anda , nama , Alamat dan pendidikan terahir ke HRD Manager Bp. Paul via call / SMS di 085921771102

Sumber : http://bandung.olx.co.id/lulusan-smk-smip-smu-iid-426740164

Data Faktual 2

Lowongan Waitress dan Barista – Bradley's British tea house

Iklan Lowongan Kerja Oleh :
Nama / Perusahaan: Bradley's
Kategori Loker : Waitress
Lokasi: Jakarta Selatan
Level Pekerjaan: Fresh Grad / Less than 1 year experience
Syarat Pendidikan: SMA/SMK/STM
Gaji: Negosiasi
Tipe Pekerjaan: Tetap
Tanggal tayang : December 22, 2013

Bradley's adalah Tea house yang bernuansa British/England dan menyediakan berbagai macam jenis tea dan makanan ringan. Kami membuka lowongan pekerjaan untuk posisi Waitress dan Barista. Kedua posisi ini adalah untuk pekerjaan tetap. lokasi kami berada di Jalan Kertanegara nomor 72 (Senopati), jakarta selatan 12180

Tanggung Jawab Pekerjaan:
Waitress :
1. Melayani Customer dengan service excelent
2. Mengikuti standard operating procedure yang telah kami buat dengan baik
3. Menjaga ruangan, meja dan cafe ini tetap bersih.
4. mampu bekerja di hari libur dan mampu bekerja Shift/long shift
5. Disiplin dan mau bekerja keras
6. Berpenampilan menarik
7. Mampu ditempatkan di jakarta selatan

Barista
1. mampu melakukan mixing untuk Tea dan juga Coffee
2. Pengalaman minimal 1 tahun bekerja di coffee shop/cafe/tea house
3. Bertanggung jawab
4. Mampu meracik minuman dan berkreasi dengan minuman
5. Mampu bekerja di bawah tekanan
6. Mampu ditempatkan di jakarta selatan dan bekerja shift

Persyaratan Pengalaman: Pengalaman minimal 1 tahun di bidang F&B

Keahlian:
Waitress :
- dapat berkomunikasi dengan baik
- Dapat melayani customer dengan sangat baik
- Berbahasa inggris pasif adalah Nilai tambah

Barista :
- Dapat melakukan mixing untuk tea dan juga coffee
- Mampu meracik minuman dan berkreasi dengan minuman

Kualifikasi: Waitress dan Barista
- Pria/Wanita
- Usia max 27 tahun
- Jujur dan teliti
- ramah dan displin
- mampu bekerja dibawah tekanan
- mampu bekerja shift dan long shift
- Untuk barista minimal 1 tahun pengalaman bekerja sebagai barista
- Mampu bekerja di hari libur

Status Tenaga Kerja

Status tenaga kerja disebuah perusahaan atau hotel adalah beragam dan biasanya ditentukan oleh sistem ketenaga kerjaan masing-masing perusahaan atau hotel tersebut namun tidak akan keluar dari koridor aturan yang secara umum sudah ditetapkan dalam Undang-Undang Tenaga Kerja No. 13/ tahun 2003. Adapun status tenaga kerja yang selama ini ada dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Tenaga kerja tetap *(Permanent Employee)*
2. Tenaga Kerja Kontrak Kerja waktu tertentu (KKWT)
3. Tenaga kerja harian lepas yang dalam istilah sehari-hari dikenal dengan *Daily Worker (DW)* atau *Casual Worker (CW)*
4. Tenaga kerja sumber lain *(Outsourcing)*

- ***Tenaga kerja tetap (Permanent Employee)*,** tenaga kerja yang direkrut untuk mengisi kekosongan tenaga pada pekerjaan yang bersifat tetap, dengan melalui sistem 3 bulan pertama masa percobaan kemudian diadakan penilaian *(Employee Appraisal)* untuk menentukan karyawan/wati tersebut cukup berkualitas untuk diangkat menjadi tenaga kerja tetap *(Permanent Employee)* pada bulan berikutnya
- ***Tenaga kerja kontrak kerja waktu tertentu (KKWT*)**, tenaga kerja yang dibutuhkan untuk mengisi kebutuhan tenaga untuk pekerjaan yang bersifat sementara dan tidak tetap seperti misalnya proyek tertentu yang berjalan selama 3 bulan atau waktu yang lebih panjang, misalnya: tenaga pelayanan di restoran (waiter) untuk menggantikan Karyawati tetap yang sedang cuti melahirkan. Tenaga kerja KKWT ini dapat diperpanjang selama maksimal 2 kali periode kontrak apabila performa kerjanya dianggap memenuhi kualitas yang dibutuhkan
- ***Tenaga kerja harian lepas yang dalam istilah sehari-hari lebih dikenal dengan Daily Worker (DW) atau Casual Worker (CW)*** adalah tenaga yang dibayar harian sesuai dengan kebutuhan tenaga untuk melakukan [pekerjaan yang ada, misalnya: tenaga pelayanan (waiter) di sebuah Banquet

- ***Tenaga kerja sumber lain (Outsourcing)*** tenaga kerja yang direkrut dari suatu agen atau perusahaan penyedia tenaga kerja untuk melakukan pekerjaan tertentu, misalnya: tenaga keamanan, tenaga pembersihan *(Cleaning Service)*

c) Kompensasi dan Benefit

Kompensasi dan benefit yang diberikan oleh pengusaha untuk tenaga kerja diindustri perhotelan yang berlaku saat ini sedikit unik dibandingkan dengan beberapa industri yang berbeda. Didalam industri perhotelan, sebagian besar hotel berbintang menetapkan harga jual dari setiap produk pelayanan dan fasilitas yang ada dengan penambahan 21 % pajak pemerintah dan pelayan atau biasa disebut dengan *21% service tax & service charge* yang didapat dari 10% pajak pemerintah dan 10% pelayanan, dengan perhitungan sebagai berikut:

Harga jual produk	100%
Jasa Pelayanan	10%
Subtotal	110%
Pajak Pemerintah 10% dari subtotal	11%
TOTAL	**121%**

Pajak Pemerintah sebesar 10% yang dibayarkan oleh tamu kepada hotel secara wajib harus disetorkan kepada Kantor Pajak terdekat sesuai dengan lokasi hotel tersebut berada, namun Jasa Pelayanan sebesar 10 % akan dibagikan kepada seluruh karyawan setelah dilakukan pemotongan sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja Republik No. PER-02/MEN/1999. sebesar:

Untuk Hotel berbintang 3 keatas:

- % untuk dana Pendayagunaan dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia *(Employee Development fund)*
- 5 % untuk dana resiko kehilangan atau kerusakan *(Lost & Breakage fund)*

Untuk Hotel berbintang 2 kebawah, restoran dan usaha pariwisata lainnya:

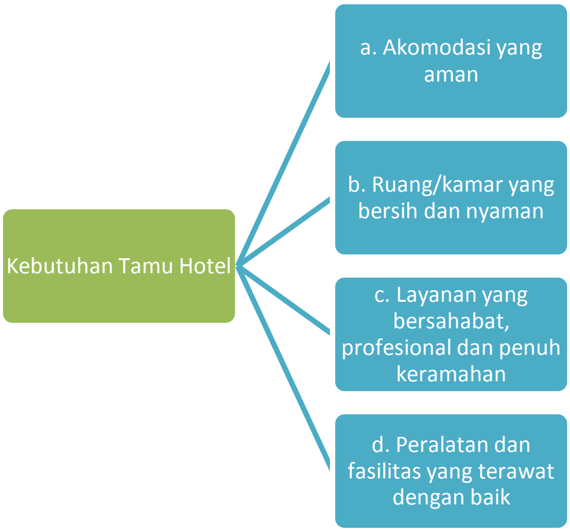
- 2 % untuk dana Pendayagunaan dan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia *(Employee Development fund)*
- 8 % untuk dana resiko kehilangan atau kerusakan *(Lost & Breakage fund)*



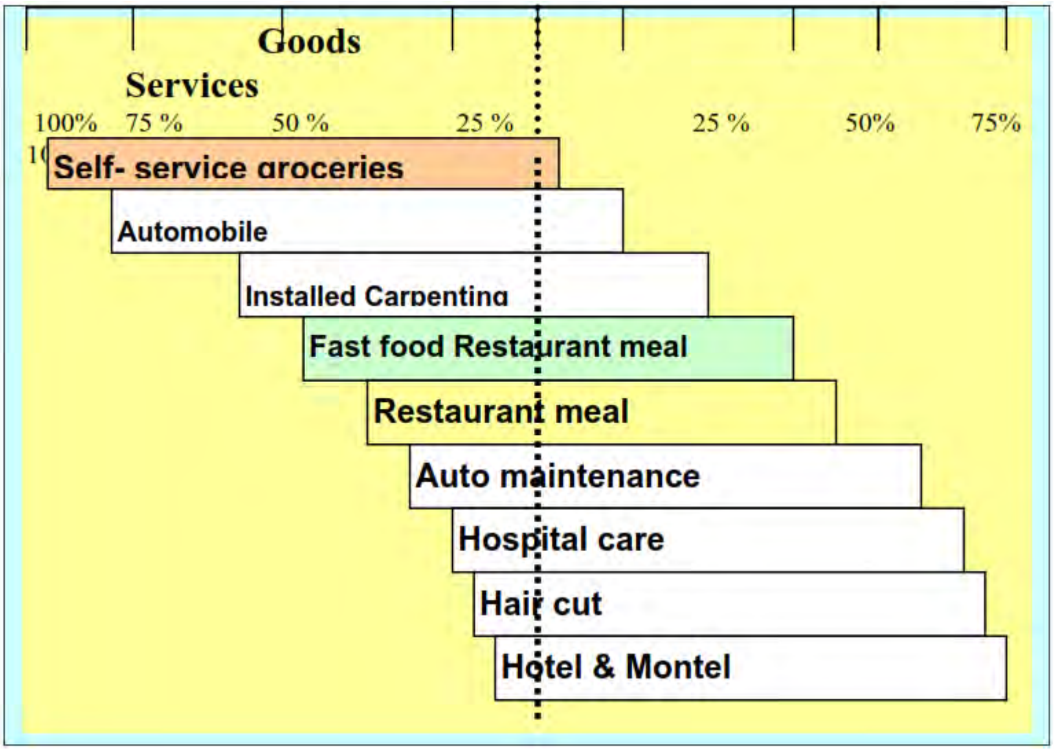
4) Departemen Sumberdaya Manusia (SDM)

a. Fungsi Departemen SDM

Industri Perhotelan merupakan industri jasa yang bersifat ”*labor-intensive*”, dan ”*people based industry*” artinya banyak sekali melibatkan tenaga kerja yang kompeten dan profesional, dan karyawan merupakan aset utama. Sebagaimana diketahui bahwa kunci keberhasilan industri hotel ditentukan oleh kepuasan para tamu dan kepuasan para tamu sebagian besar ditentukan oleh pelayanan dan keramah-tamahan yang diberikan oleh seluruh karyawan hotel dari pucuk pimpinan sampai dengan para petugas di lapangan. Terlepas dari ukuran, dan jenis hotelnya maka semua tamu hotel memerlukan/memiliki sifat dasar kebutuhan, antara lain(Kasavana & Brook,1991):



Gambar 2. 9 Sifat Dasar Kebutuhan



Gambar 2. 10 Perbandingan Tingkat Layanan Antar Berbagai Jenis Perusahaan.

Sumber: Richard B.Chase,Nicholas J.Aquilano, Production and Operation Manajement, Richard Irwin,INC, 1995, p 8.

Tugas pokok departemen sumber daya manusia adalah:

a. melakukan proses perekrutan karyawan
b. melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan
c. menciptakan sistem penjaminan mutu
d. menciptakan sistem mutasi, promosi dan demosi
e. membina adminitrasi kepegawaian
f. membina sistem penggajian, insentif dan *fringe benefit*
g. menjamin berlakunya seluruh proses pelaksanaan peraturan dan persyaratan kerja
h. melakukan seluruh proses pelaksanaan penyelesaian perselisihan perburuhan hingga pemutusan hubungan kerja (PHK)

b. Waktu dan Etika Kerja

Untuk operasi hotel yang harus buka selama 24 jam, misalnya untuk *room division* dan *room service*, *coffee shop* serta keamanan dan fasilitas tertentu di hotel, setiap karyawan yang berperan disana akan bekerja secara *shift* atau dalam regu kerja dengan pengaturan sebagai berikut:

- **shift I : jam 07.00 – 15.00**
- **shift II : jam 15.00 – 23.00**
- **shift III : jam 23.00 – 07.00**

Hal kedua, yang patut dibahas sebagai etika dalam pekerjaan operasional adalah tentang kehadiran dan ketidakhadiran dalam kerja. Kehadiran adalah mutlak bagi karyawan sesuai dengan jadual kerja (*schedule*) yang telah dibuat oleh supervisor dan kepala bagian masing-masing. Absensi dari kerja tanpa pemberitahuan akan mengakibatkan dikenakannya tindakan disiplin dan peringatan kerja bagi karyawan tersebut. Termasuk keterlambatan datang ke tempat kerja, jika dilakukan beberapa kali apalagi ada unsur kesengajaan dan ketidak sesuaian dalam pengaturan waktu, maka akan mendapatkan sanksi tindakan disiplin.

Permasalahan Etika di tempat kerja

NO	PERNYATAAN	RESPON	
		YA	TIDAK
1.	Kehadiran adalah mutlak bagi karyawan sesuai dengan jadual kerja (*schedule*)		
2.	Absensi dari kerja tanpa pemberitahuan akan dikenakannya tindakan disiplin dan peringatan kerja bagi karyawan tersebut.		
3.	Keterlambatan datang ke tempat kerja, jika dilakukan beberapa kali apalagi ada unsur kesengajaan maka akan mendapatkan sanksi tindakan disiplin.		

Dibalik sanksi tersebut ada suatu kenyataan yang patut disimak, yaitu seorang *staff receptionist*, misalnya tidak bisa meninggalkan posnya di *front desk counter* sebelum timbang terima atau memberikan laporan berantai ke staf yang akan masuk di giliran kerja berikutnya. Tanpa kehadiran mereka, seorang *receptionist* tersebut tidak bisa pulang. Logikanya demikian. Jadi, datang terlambat apalagi dalam waktu yang cukup lama, adalah suatu "dosa" besar karena membiarkan teman kerjanya menunggu sampai dia datang untuk melakukan serah terima. Yang ideal adalah lima belas menit sebelum giliran kerjanya seseorang sudah datang di kantor untuk bisa melanjutkan operasional yang sebelumnya melalui serah terima. Dengan demikian maka operasional di *front office* akan menjadi lancar.

Bagaimana jika seseorang tidak bisa masuk kerja karena sakit? Seorang staf yang sakit diwajibkan memberitahu ke supervisor sebelum pergantian shift, sehingga pekerjaan bisa diatur oleh supervisor. Bisa jadi karyawan yang telah bekerja di suatu shift kerja diminta untuk terus bekerja sampai satu shift lagi, dengan kompensasi hari libur di kemudian hari. Bisa juga supervisor atau assistant manager yang menangani pekerjaan staf yang sakit tadi. Setelah seseorang melakukan ijin tidak masuk kerja karena sakit, maka kewajiban lainnya adalah memmberikan surat keterangan sakit dari dokter 24 jam setelah berita ijin sakit tersebut.

Tamu adalah raja, merupakan ungkapan klasik yang merefleksikan bahwa layanan ke pelanggan adalah merupakan hal yang penting. Seorang karyawan harus menyadari bahwa dalam operasional sehari hari, tindakan dan profesionalisme mereka adalah untuk pelanggan. Jika ada karyawan yang bekerja tetapi untuk kepentingan dirinya sendiri akan menjadi salah sasaran.

Tamu adalah raja

Seorang karyawan harus menyadari bahwa dalam operasional sehari hari, tindakan dan profesionalisme mereka adalah untuk pelanggan.

customer is the central of everything we do,

Ungkapan lain yang sejenis dengan itu adalah *customer is the central of everything we do*, artinya pusat dari *skill* dan pengetahuan kita itu untuk *service* kita ke tamu atau pelanggan di hotel. Dengan demikian maka rasa hormat, sopan, menjunjung tinggi hak-hak tamu dan menyadari akan arti penting tamu dengan memberikan layanan secara tulus dan cepat serta efisien akan terwujud.

KEGIATAN BELAJAR 1

Tugas



Hukum dan masalah hukum dalam industri

1. Jelaskan poin penting dari hukum atau kepatuhan hukum untuk masing-masing sebagai berikut:
   - Layanan yang bertanggung jawab untuk minuman ber alkohol.
   - Anti-diskriminasi.
   - Kerja mengutamakan kesehatan dan keselamatan.
2. Jelaskan masalah hukum berkaitan dengan salah satu dari berikut:
   - Hubungan Kerja.
   - Kesempatan kerja yang sama.
   - Bayangkan Anda bekerja di sebuah restoran.
3. Pilih posisi yang menarik bagi Anda
   - Berikan tiga gambaran nyata tentang pemahaman anda tentang pengetahuan hukum yang dapat melindungi Anda, pelanggan Anda atau tempat kerja Anda.

Masalah etika dalam industri

Mendeskripsikanlah

1. Apa itu etika? Jelaskan pemahaman Anda tentang etika.

   ....

   ....

   ....

   ....

   ....

2. Mengapa Anda berpikir perilaku etis adalah penting dalam perhotelan?

   ....

   ....

   ....

   ....

   ....

   ....

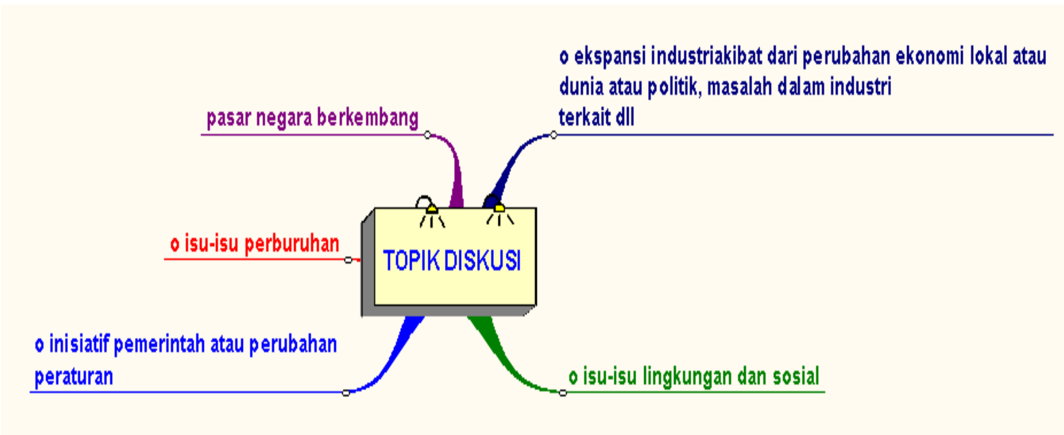
3. Diskusikan etika yang berkaitan dengan hal berikut di bawah ini !



4. Masalah-masalah dalam industri perhotelan

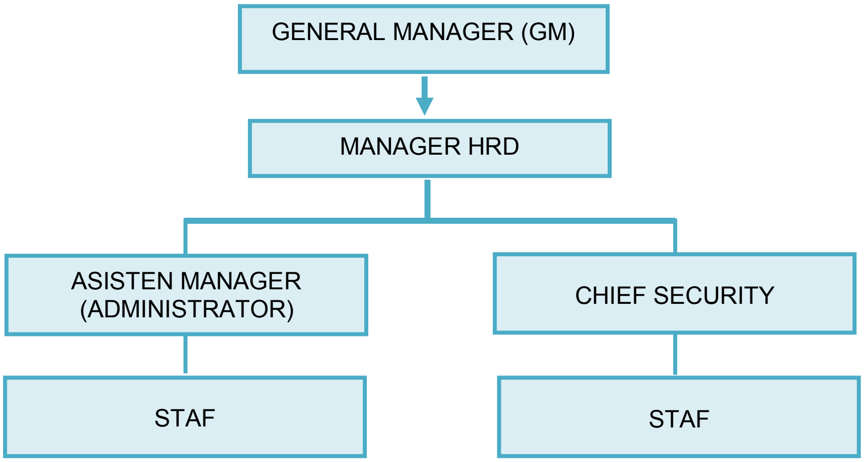
Memberikan informasi tentang satu masalah saat ini yang menjadi perhatian di industri perhotelan. Serta data faktual tentang masalah ini, Anda juga harus memberikan pendapat Anda sendiri tentang masalah ini dan implikasinya.

Masalah-masalah yang mungkin Anda ingin mendiskusikan bisa yang terkait dengan:



c. Organisasi Departemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Organisasi Departemen SDM ditentukan oleh besar kecilnya hotel tersebut. Salah satu contoh organisasi departemen SDM dapat dilihat pada Gambar 2.11.



Gambar 2. 11 Organisasi Departemen SDM

Setiap karyawan di hotel mempunyai tugas dan kewajibannya sendiri-sendiri. Itu semua diatur dalam cakupan pekerjaan (*job description*) sesuai dengan posisi dan jabatannya di hotel. Yang jelas karyawan harus menyadari bahwa hotel adalah suatu institusi dan tempat kerja yang tidak pernah tutup, buka terus selama 24 jam sehari. Mereka harus mempunyai perencanaan untuk memungkinkan bisa masuk walaupun itu hari libur. Tentunya dengan kompensasi hari libur yang sudah ditetapkan. uraian tugas dan tanggung jawab di bawah *department human resource and development* (HRD) dapat dijelaskan, misalnya seperti di bawah ini.

Jabatan	HRD Manager
Bertanggungjawab kepada	General Manager
Membawahi	a. Asisten Manager b. Chief Security

Tugas pokok

a. Bertanggungjawab dalam pengelolaan dan pengembangan SDM di lingkungan hotel, yaitu dalam hal perencanaan, pengendalian, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan SDM, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijakan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.
b. Bertanggungjawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pembinaan *government* dan *Industrial* serta mempunyai kewajiban memelihara dan menjaga citra perusahaan.

Uraian Tugas

a. Menyusun, merencanakan, mengawasi, dan mengevaluasi anggaran biaya kegiatan secara efektif dan efisien serta bertanggungjawab terhadap setiap pengeluaran hasil kegiatan.
b. Bertanggungjawab terhadap perencanaan, pengawasan dan melaksanakan evaluasi terhadap jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan/diperlukan oleh perusahaan.
c. Melaksanakan seleksi promosi, mutasi dan demosi terhadap karyawan.
d. Membina disiplin ketertiban, keamanan dan ketentraman di lingkungan hotel.
e. Membangun program pembinaan dan pelatihan untuk mengembangkan kompetensi dan profisionalisme.
f. Membina administrasi karyawan, penggajian, fringe benefit, dan daftar absensi.
g. Membina hubungan dengan instansi pemerintah, swasta dan instansi serta lembaga pendidikan terkait sebagai pemenuhan kebutuhan SDM.
h. Membangun forum komunikasi karyawan agar tercipta hubungan yang harmonis antara managemen dan karyawan.

Tanggungjawab

a. Membina hubungan dengan karyawan
b. Menjaga dan merawat mesin dan peralatan di lingkungan HRD Departemen.

Kualifikasi

Pendidikan : S1 Hukum atau S1 Psikologi
Diutamakan yang pernah mengikuti orientasi dan atau pelatihan sejenis yang dapat mendukung bidang tugasnya dalam bidang perhotelan.

Pengalaman : Minimal 1 tahun

Dapat berbahasa inggris aktif
Tekun, teliti, ulet, rapih dan supel.
Memiliki kepribadian yang menarik, berwibawa dan dapat memimpin serta mengambil keputusan yang bijaksana.

Jabatan	Asisten Manager/HRD Administrator Manager
Bertanggungjawab kepada	HRD Manager
Membawahi	Staff

Tugas pokok

Membantu HRD Manager dalam bidang administrasi, peraturan dan tata tertib serta mengawasi time keeping.

Uraian Tugas

a. Menyiapkan surat perjanjian-perjanjian kontrak kerja dengan karyawan
b. Mengarsip berbagai peraturan yang berhubungan dengan ketenaga kerjaan.
c. Menyiapkan surat pengantar untuk melaksanakan chek-up bagi karyawan baru.
d. Membuat surat pengantar rawat inap bagi karyawan yang memerlukan
e. Mengarsipkan data-data (personal record) untuk setiap karyawan seperti: (surat lamaran, CV, surat pengangkatan/promosi dan surat mutasi),sertifikat pelatihan dan sebagainya.
f. Menyusun daftar gaji dan daftar karyawan yang berhak atas service.
g. Menyusun laporan iuran pensiun/ASTEK, Jamsostek dan pajak penghasilan pasal 21
h. Membuat laporan yang berkaitan dengan karyawan seperti:
   - Rekapitulasi karyawan tiap bulan
   - Rekapitulasi makan karyawan
   - Rekapitulasi, perencanaan dan pelaksanaan *training*
   - Rekapitulasi, promosi, mutasi, dan status karyawan

Tanggungjawab

a. Pelayanan kepada karyawan
b. Peralatan mesin dan *furniture* di area HRD
c. Kelancaran ketertiban operasional dan administrasi
d. Menekan dan mengontrol *labour cost* agar tetap sesuai dengan ketentuan perusahaan

Kualifikasi

a. Pendidikan DIII Ekonomi, atau Hukum dan atau yang setara
b. Pengalaman minimal 1 tahun dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris
c. Tekun, teliti, ulet, rapi, supel dan jujur.

Jabatan	Chief Security
Bertanggungjawab kepada	HRD Manager
Membawahi	Anggota *security*/Satpam
Tugas pokok Bertanggungjawab dalam merencanakan mengawasi, dan bekerjasama dalam mengamankan seluruh harta, karyawan, pimpinan, tamu hotel dan memastikan bahwa prosedur keamanan telah dilaksanakan.	

Uraian Tugas

a. Memimpin dan mengatur seluruh kegiatan anggota keamanan yang berhubungan dengan prosedur keamanan dan perlindungan hotel
b. Mengembangkan dan memberitahu manajemen untuk perlindungan keamanan bagi:
   - Tamu-tamu VIP
   - Acara khusus di hotel *(event)*
   - Barang-barang hotel dan karyawan
   - Daerah-daerah tamu
   - Kendaraan tamu, karyawan dan tempat parkirnya
c. Mengatur dan kerjasama dengan polisi, melakukan penyelidikan dan menangani perkara kriminal, kecelakaan dan lain-lain yang berkaitan dengan karyawan dan tamu hotel.
d. Menjaga dan mengatur absensi karyawan
e. Mengatur dan menginspeksi loker untuk karyawan
f. Mengatur kegiatan penggunaan alat-alat kantor
g. Mengatur surat ijin polisi bila ada kegiatan penting

Jabatan	Staff HRD
Bertanggungjawab kepada	HRD Manager

Tugas pokok

Menangani dan melayani administrasi karyawan sesuai dengan peraturan hotel dan peraturan pemerintah dibidang ketenaga kerjaan.

Uraian Tugas

a. Mengatur proses pengambilan cuti tahunan dan mempersiapkan laporan dari pengambilan cuti tahunan secara berkala.
b. Melakukan proses “day off payment“ tukar day–off dan tukar shift karyawan
c. Melakukan pengontrolan administrasi yang berkaitan dengan sisa cuti dan DP secara berkala.
d. Melakukan evaluasi bagi karyawan yang terlambat hadir
e. Memeriksa dan mendata ijin sakit karyawan
f. Membantu membuat dan mengarsipkan surat-surat serta mendistribusikannya kepada departemen terkait
g. Membagikan biaya penggantian kesehatan karyawan
h. Melakukan perhitungan meal cupon kepada karyawan dan trainee
i. Mengawasi tempat fasilitas karyawan seperti loker, tempat olahraga dan lain-lain.
j. Mengkoordinir kegiatan karyawan seperti, ulangtahun, olah raga, pengembangan minat dan kemampuan.

Tanggungjawab

a. Membina hubungan baik dengan karyawan
b. Menjaga dan merawat peralatan mesin dan furnitur di lingkungan HRD
c. Menjaga kelancaran dan ketertiban administrasi.

Kualifikasi

a. Pendidikan: minimal D1 bidang perhotelan atau pendidikan yang setara
b. Dapat berbahasa Inggris
c. Ulet, teliti, rapi dan supel.

Hubungan antara industri perhotelan dan industri Pariwisata lainnya

Informasi yang Anda perlukan harus mencakup:

Interaksi dan keterkaitan antara industri pariwisata dan perhotelan

Interaksi dan Industri perhotelan dan industri Pariwisata lainnya.



Rincian Tugas

1. Bayangkan Anda bekerja di sebuah hotel.
2. Pilihlah posisi yang menarik bagi Anda.
3. Bagaimana menurut Anda pengetahuan Anda tentang interaksi dan keterkaitan dari industri perhotelan dan industri pariwisata?
4. Bagaimana anda melakukan pekerjaan Anda dengan baik?

....

....

....

....

....

....

....

Rangkuman

Struktur Organisasi adalah gambaran tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggungjawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi.

Industri Perhotelan merupakan industri jasa yang bersifat *"labor-intensive"*, dan *"people based industry"* artinya banyak sekali melibatkan tenaga kerja yang kompeten dan profesional, dan karyawan merupakan aset utama.

Sebagaimana diketahui bahwa kunci keberhasilan industri hotel ditentukan oleh kepuasan para tamu dan kepuasan para tamu sebagian besar ditentukan oleh pelayanan dan keramah-tamahan yang diberikan oleh seluruh karyawan hotel dari pucuk pimpinan sampai dengan para petugas di lapangan.

Terlepas dari ukuran, dan jenis hotelnya maka semua tamu hotel memerlukan/memiliki sifat dasar kebutuhan, antara lain (Kasavana & Brook,1991):

- akomodasi yang aman
- ruang/kamar yang bersih dan nyaman
- layanan yang bersahabat, profesional dan penuh keramahan
- peralatan dan fasilitas yang terawat dengan baik.

Fungsi utama Departemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah menyediakan karyawan yang kompeten dan professional yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Tugas pokok Departemen Sumber Daya Manusia adalah:

- melakukan proses perekrutan karyawan
- melakukan pelatihan karyawan
- menciptakan sistem penjaminan mutu
- menciptakan sistem mutasi, promosi dan demosi
- membina adminitrasi kepegawaian
- membina sistem penggajian, insentif dan *fringe benefit*.

Aktivitas dan Tugas

AKTIVITAS PEMBELAJARAN

- Mengamati
- Menanya
- Mengumpulkan Informasi
- Mengasosiasi
- Mengkomunikasikan

Strategi Pembelajaran Project Based Learning

- Penentuan Pertanyaan Mendasar
- Menyusun Perencanaan Proyek
- Menyusun Jadwal
- Monitoring
- Menguji Hasil
- Evaluasi Pengalaman

AKTIVITAS PEMBELAJARAN

- Mengamati
- Menanya
- Mengumpulkan Informasi
- Mengasosiasi
- Mengkomunikasikan

Strategi Pembelajaran *Problem Based Learning*

- Orientasi kepada masalah
- Pengorganisasian Masalah
- Membimbing Penyelidikan Individu dan Kelompok
- Mengembangkan dan Menyajikan Hasil Karya
- Menganalisis dan mengevaluasi proses pemecahan masalah

EVALUASI MANDIRI



1. Apakah anda telah memahami tujuan pembelajaran yang dijelaskan oleh guru anda?
2. Selanjutnya anda diminta melakukan kegiatan sebagai berikut :

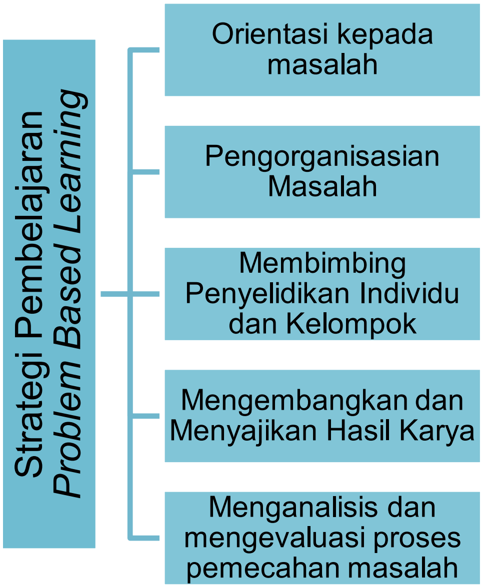
Kegiatan inti (......... menit)

Pembahasan Tugas dan Identifikasi Masalah

1) Guru meminta anda secara berkelompok untuk mencari, menemukan dan menggali beberapa jenis hotel di daerah anda, dengan mengunjungi dinas pariwisata/dinas terkait atau dapat juga mewawancarai pimpinan sebuah hotel di daerah anda!
2) Identifikasilah: apakah ada masalah dalam perekrutan tenaga kerja professional? Apakah lulusan sekolah anda dapat langsung diterima bekerja di hotel tersebut?
3) Anda diminta berlatih berpikir tingkat tinggi (*High Order Thinking skills/HOTS)* misalnya tentang perekrutan tenaga kerja, kemungkinan kerja sama sekolah anda dengan hotel tersebut,dsb.
4) Guru menunjukkan beberapa foto/video, atau gambar struktur organisasi sebuah hotel. Anda secara berkelompok dapat juga membuat video/gambar/foto **struktur organisasi** beberapa hotel yang ada di daerah anda. Amati dan pahami beberapa ciri pokok organisasi hotel tersebut sehingga anda dapat mendeskripsikan fungsi atau bagian-bagian terkait yang ada dalam struktur organisasi hotel tersebut!
5) Anda secara berkelompok dapat mendatangi suatu hotel tertentu dan menanyakan ke bagian PR hotel tersebut tentang staff/bagian yang ada **di kantor depan *(front office)* dan yang ada di kantor belakang *(back office)***. Setelah itu anda diskusikan dalam kelompok mengapa perlu ada kantor/bagian depan dan bagian belakang *(back office)*. Dengan bimbingan seorang guru, kemudian kelompok anda mempresentasikan hasil wawancara dan pengamatan anda di depan kelas tentang organisasi kantor depan dan kantor belakang dari hotel yang anda amati, disertai dengan tayangan foto, gambar, atau rekaman video yang telah anda lakukan.
6) Anda dapat **bertanya** berbagai hal berkaitan dengan **organisasi hotel pada kelompok penyaji lainnya!**

7) Anda diminta mengidentifikasi (**mengumpulkan informasi**) **berkaitan dengan fungsi, tugas dan tanggung jawab:**
   a. **Petugas sekuriti!**
   b. **Ada atau tidak petugas kebakaran!**
   c. **Struktur organisasi Hotel di sekolah anda (jika ada)**

8) Ikuti tahapan/sintaks



9) Anda akan diminta mengkomunikasikan melalui: berbagai media (Mading/Jurnal /Seminar dan media lain yang relevan.

10) Anda akan mendatangi kantor sekolah anda dan mengamati struktur organisasi sekolah anda. Apakah ada kesamaan atau perbedaan antara struktur organisasi sekolah dengan struktur organisasi hotel? Diskusikan!

11) Kegiatan Belajar anda diakhiri dengan bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa (Berdoa).

Sistem Penilaian

Dalam strategi pembelajaran *discovery learning*, penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan tes maupun non tes. Sedangkan penilaian yang digunakan dapat berupa penilaian kognitif, proses, sikap, atau penilaian hasil kerja peserta didik. Jika bentuk penilainnya berupa penilaian kognitif, maka dalam strategi pembelajaran *discovery learning* dapat menggunakan tes tertulis.

Test Formatif

1. Benar atau salah!

Berilah tanda “B” untuk jawaban benar, atau “S” untuk jawaban salah dari pertanyaan di bawah ini!

1. Struktur Organisasi menggambarkan tentang jenjang dan alur kepemimpinan serta menunjukkan hubungan wewenang dan tanggungjawab dari setiap unit kerja dalam suatu organisasi. [ ]
2. Pada bagian kantor depan *(front office)* terdapat fungsi kasir, bagian reservasi/pemesanan kamar tamu dan bagian akuntansi. [ ]
3. Fungsi departemen sumber daya manusia adalah untuk melakukan proses rekrutmen calon karyawan, melaksanakan pelatihan dan menegakkan aturan kerja. [ ]
4. Keberhasilan operasi suatu Hotel secara keseluruhan tidak dapat dilaksanakan oleh satu bagian saja, tetapi oleh seluruh bagian. Misalnya bagi Tata Hidangan perlu saling berhubungan dengan bagian-bagian lainnya seperti dengan kantor depan, tatagraha, pengadaan, keuangan, keamanan, dan sebagainya. [ ]
5. *Housekeeping Department* bertanggung jawab terhadap kebersihan, dan kerapihan dan keindahan di halaman luar kantor, dan di taman. [ ]
6. *Engineering Department* bertugas dan bertanggung jawab dalam hal pengadaan penerangan atau tata cahaya, *sound system*, *air conditioner*, mic dan lain-lain yang menyangkut keperluan teknis lainnya. [ ]
7. Ada tiga hal pokok yang perlu diperhatikan dalam *food* and *beverage department*, yaitu: Steward, bagian yang menyediakan peralatan banquet, bagian pengolahan makanan, dalam hal pengadaan bahan serta penyajian makanan, dan bagian bar, yang bertanggung jawab pada pengadaan minuman. [ ]
8. Fungsi utama *Front Office Department* adalah membantu memberikan informasi dan menyediakan kamar-kamar untuk pelanggan/tamu, menerima pendaftaran/reservasi tamu, dan menerima pembayaran dari tamu. [ ]
9. Fungsi utama Sales and *Marketing Department* adalah membantu dalam hal penjualan produk-produk *banquet* dan juga membantu mempromosikan produk-produk tersebut guna meningkatkan pendapatan hotel serta melakukan pembelian barang-barang yang diperlukan oleh hotel. [ ]

10. Untuk beberapa departemen di hotel, hotel beroperasi penuh selama 24 jam, misalnya untuk *room division* dan *room service*, *coffee shop* serta keamanan dan fasilitas tertentu di hotel. [ ]
11. Pada departemen yang wajib beroperasi penuh selama 24 jam, maka karyawan di sana akan dibagi ke dalam dua shift, yaitu shift I jam 07.00 – 18.00, dan shift II jam: 18.00- 07.00. [ ]
12. Industri Perhotelan merupakan industri jasa yang bersifat *"labor-intensive"*, dan *"people based industry"* artinya banyak sekali melibatkan tenaga kerja yang kompeten dan profesional, dan karyawan merupakan aset utama. [ ]
13. Didalam industri perhotelan, sebagian besar hotel berbintang menetapkan harga jual dari setiap produk pelayanan dan fasilitas yang ada dengan penambahan 21 % pajak pemerintah dan jasa pelayan atau biasa disebut dengan 21% service tax & service charge yang didapat dari 10% pajak pemerintah dan 10% pelayanan. [ ]
14. Untuk karyawan hotel di bagian *front office*, departemen sumber daya manusia dapat mempekerjakan tenaga *"outsourcing"*. [ ]
15. Bagian akuntansi, bagian pembelian, dan bagian dapur adalah bagian-bagian yang sering disebut sebagai *"back office"*. [ ]

2. Pertanyaan

1. Jelaskan apa fungsi Departemen SDM didalam hotel?
2. Mengapa sistem kerja di hotel menggunakan 3 shift jelaskan?
3. Menurut anda etika kerja yang sesuai dengan SKKNI yang bagaimana yang seharusnya diterapkan ?
4. Jika anda adalah salah seorang manajer pada hotel training dengan jumlah kamar 16 kamar seperti apa struktur organisasi SDM yang anda rancang?
5. Menurut pemahaman anda apa yang dimaksud dengan kompetensi?
6. Mengapa fungsi pelayanan penting bagi hotel?
7. Menurut anda apa yang dimaksud dengan cerdas secara seimbang antara (IQ, SQ dan EQ)?
8. Apakah anda memahami apa fungsi SOP bagi seorang pekerja (karyawan)?
9. Jelaskan apa yang membuat kerja tim berhasil dalam menjalankan tugasnya ?
10. Menurut anda apa yang menghambat seseorang dalam berkomunikasi ?

Kunci Jawaban Test Formatif

Jawaban Tes Formatif (Benar – Salah)

NO	JAWABAN
1	B
2	S
3	B
4	B
5	S
6	B
7	B
8	B
9	S
10	B
11	S
12	B
13	B
14	S
15	B

Jawaban Pertanyaan

No	Jawaban
1	Fungsi utama Departemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah menyediakan karyawan yang kompeten dan professional yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.
2	Karena hotel tidak mengenal hari libur dan beroperasi penuh selama 24 jam sehari.
3	Sikap profesiona, ulet, jujur,dan ramah serta menerapkan kehidupan sebagai manusia utuh yang memiliki kesehatan fisik, mental dan spiritual.
4	Struktur organisasi hotel kecil
5	Kompetensi menyangkut kemampuan kerja yang dilandasi oleh pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap perilaku professional (*attitude*).
6	Karena produk hotel bersifat berwujud dan tidak berwujud, dimana produk tidak berwujud ini adalah kualitas pelayanan bagi tamu.
7	Keseimbangan kecerdasan antara pengetahuan tentang seluk beluk kerja (berlandaskan IQ), kemampuan mengendalikan diri dan memahami orang lain (fondasi EQ), dan kejujuran serta keihklasan mengabdi (fondasi SQ).
8	Ya, yaitu bertindak secara professional, serta mematuhi semua aturan yang ada di tempat kerja.
9	Kerja tim berhasil karena adanya sinerji dan saling keterkaitan antara bagian satu dengan bagian lainnya. Jika satu bagian tidak berfungsi, atau satu orang tidak bekerja dengan baik maka seluruh organisasi akan terganggu.
10	Seringkali karena ego tinggi yang dimiliki oleh seseorang. Merasa diri paling pintar, paling benar dan selalu hanya menyalahkan orang lain.

Lembar Kerja Peserta Didik (LK)

Lembar Kerja 1

Aktivitas:

a. Mengamati,
b. Mendeskripsikan
c. Mengkomunikasikan

Anda diminta untuk mencari dan mengamati sebuah hotel, kemudian deskripsikan pemahaman anda tentang struktur organisasi hotel tersebut.

....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....
....

Lembar Kerja 2

Aktivitas

1. Mengobservasi sikap perilaku seorang karyawan sebuah hotel (bisa merekam sendiri, atau mencari tayangan Video tentang sikap perilaku karyawan hotel)
2. Mengasosiasi
3. Menyusun pertanyaan
4. Menyimpulkan
5. Mengkomunikasikan

Rekaman seorang petugas Hotel

....

....

....

....

....

....

....

....

Proses : (Sikap)

1. ....
2. ....
3. ....

Lembar Kerja 3

Aktivitas:
Menghayati, merenungkan dan mendiskusikan sikap kerja rekan sejawat!

Anna dan Joko adalah dua orang petugas bagian reservasi di Hotel Bintang Tujuh di kota Batam, Joko dan Anna telah mengetahui SOP dan IK (Instruksi kerja) dalam setiap menjalankan tugas di Hotel tersebut. Suatu saat Anna tidak masuk tugas karena kesehatannya terganggu, tetapi Anna lalai tidak memberi kabar baik melalui telepon langsung kepada Joko maupun kepada supervisornya. Annapun tidak meminta tolong kepada kerabat kenalan baik melalui telepon maupun SMS, untuk menggambarkan Anna tidak bekerja/bertugas pada hari tersebut. Joko sebagai rekan kerja yang sedianya harus serah terima tugas akhirnya terlambat pulang karena tidak bisa meninggalkan tempat tugas tanpa serah terima tugas pada petugas shift yang selanjutnya. Kondisi ini dilaporkan kepada supervisor, dan pada akhirnya mereka mengetahui bahwa Anna berhalangan hadir pada hari tersebut, segala tugasnya di bebankan kepada petugas lain.

Dari cerita singkat diatas jawablah pertanyaan dibawah ini !

1. Tindakan apa yang seharusnya dilakukan Anna?
2. Apa dampak dari pada keterlambatan informasi yang diterima oleh Joko rekan kerja Anna?
3. Apa akibat situasi tersebut terhadap kerja Tim?
4. Menurut anda sanksi apa yang mungkin diterima Anna?

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

....

Di bawah ini juga dilampirkan data faktual untuk melengkapi data dan informasi yang anda butuhkan untuk menyelasaikan tugas Proyek Anda ! disamping itu anda dapat mencari/menggali sendiri informasi lain yang anda butuhkan. Seperti melalui : Koran, majalah, jurnal Brosur dan sumber lain yang Relevan.

Nama Perusahaan: **PT Global Natur mandiri**
Jenis Jabatan: **Paro Waktu (Part-time)**
Pengalaman: **1 - 2**

lowongan kerja bagi Anda yang berjiwa besar untuk mencari tantangan dan pengalaman menarik, kami Perusahaan Tour & Travel di jakarta membutuhkan:
1. Junior Akunting
2. Senior Staff Tour
3. Senior Staff Ticketing (Domestik dan International)

Persyaratan :
1. Pria/ wanita (1,2,3)
2. Pengalaman di bidang Travel lebih baik (1)
3. Mengerti membuat cash flow Travel (1) dan pajak tahunan
4. Pendidikan minimal SMA/SMIP (1,2,3)
5. Memahami system Abacus dan Galileo (3)
6. Mengerti Tour International dan Domestik (2)
7. Dapat membuat quotation dan membuat produk tour (2)
8. Mengerti produk hotel (2)
9. Mempunyai jaringan yang luas (2, 3)
10. Dapat bekerja dalam team (1 4)
11. Memiliki market (2, 3)
12. Dapat bekerja dengan target (2, 3)
13. Pengalaman minimal 2 (dua) tahun di masing-masing posisi
14. Dapat berbahasa inggris/pasif (2, 3)
15. Berdomisili di daerah Jakarta Selatan lebih utama

kirim CV ke HRD@globalnature-travel.com, paling lambat 31 Januari 2013

Sumber:http://jakartacity.olx.co.id/lowongan-kerja-tour-travel-jakarta-iid-468749684

Di bawah ini adalah Artikel tentang informasi kebutuhan tenaga kerja pada bidang perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakata (DIY) **Baca dan pahami sebagai data dari tugas proyek anda**!

2.000 tenaga kerja akan terserap di perhotelan

Rabu, 16 Januari 2013 16:56 WIB



Ilustrasi, perhotelan menyerap banyak tenaga kerja (Foto agendajogja.com)

Yogyakarta (ANTARA Jogja) - Pertumbuhan hotel berbintang dan nonbintang di DIY yang cukup banyak juga semakin memperluas lapangan kerja, dan diperkirakan akan ada sekitar 2.000 tenaga kerja yang bisa terserap di perhotelan.

"Hingga 2014, akan ada tambahan 66 hotel bintang dan nonbintang di DIY. Hotel-hotel ini tentunya akan membutuhkan tenaga kerja. Diperkirakan kebutuhan tenaga kerja bisa mencapai 2.000 orang," kata Sekretaris Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Yogyakarta Deddy Pranawa Eryana di Yogyakarta, Rabu.

Meskipun tenaga kerja yang dibutuhkan cukup banyak, namun Deddy berharap calon tenaga kerja yang akan bekerja di dunia perhotelan memiliki kualitas dan kompetensi di bidang yang tepat.

"Banyaknya sekolah menengah kejuruan dan perguruan tinggi pariwisata di DIY, juga sangat berpotensi untuk penyediaan tenaga kerja yang kompeten dan memiliki kemampuan yang baik," katanya.

Berdasarkan catatan dari PHRI Yogyakarta, jumlah hotel bintang yang akan dibangun hingga 2014 tercatat sebanyak 22 hotel ditambah 44 hotel nonbintang.

Sebelumnya, Pengantar Kerja Madya Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta Sri Hartati mengatakan, jumlah pencari kerja memang masih belum sebanding dengan lowongan kerja yang ada.

"Karenanya, jumlah tenaga kerja yang bisa terserap pun tidak akan pernah sesuai dengan jumlah pencari kerja yang ada," katanya.

Namun, lanjut dia, pihaknya terus berupaya memberikan informasi mengenai kebutuhan tenaga kerja di beberapa perusahaan.

"Belum lama ini kami menerima informasi lowongan kerja di salah satu hotel berbintang baru di Yogyakarta, Tentrem. Jumlah pekerja yang dibutuhkan cukup banyak, sebagian besar dari DIII Kepariwisataan," katanya.

Sri memperkirakan, kebutuhan tenaga kerja di bidang perhotelan akan semakin bertambah seiring dengan bertambahnya jumlah hotel baru di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan data Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kota Yogyakarta, jumlah pencari kerja hingga Desember 2012 tercatat sebanyak 8.621 orang terdiri dari 2.870 laki-laki dan 5.751 perempuan.

"Sebagian besar pencari kerja tersebut berpendidikan strata 1 yaitu sebanyak 2.079 laki-laki dan 4.244 perempuan," katanya.

(E013)

Berita Terkait

- Sekda : banyak canaker kesulitan akses bursa kerja
- KSPSI : UU ketenagakerjan sudah mencakup tentang pengupahan
- Dinsosnakertrans Kulon Progo adakan pelatihan kerja pengelasan
- Rerata penyerapan tenaga kerja Yogyakarta 12 persen
- Bantul kirim 74 tenaga kerja ke Batam

Editor: Mamiek

Sumber : http://www.antarayogya.com/berita/307596/2000-tenaga-kerja-akan-terserap-di-perhotelan

KEGIATAN BELAJAR 1

Home » Restaurant & Hotel » Waitress » Lowongan Waitress dan Barista – Bradley's British tea house

Lowongan Waitress dan Barista – Bradley's British tea house

Iklan Lowongan Kerja Oleh :
Nama / Perusahaan: Bradley's
Kategori Loker : Waitress
Lokasi: Jakarta Selatan
Level Pekerjaan: Fresh Grad / Less than 1 year experience
Syarat Pendidikan: SMA/SMK/STM
Gaji: Negosiasi
Tipe Pekerjaan: Tetap
Tanggal tayang : December 22, 2013

Bradley's adalah Tea house yang bernuansa British/England dan menyediakan berbagai macam jenis tea dan makanan ringan. Kami membuka lowongan pekerjaan untuk posisi Waitress dan Barista. Kedua posisi ini adalah untuk pekerjaan tetap. lokasi kami berada di Jalan Kertanegara nomor 72 (Senopati), jakarta selatan 12180

Tanggung Jawab Pekerjaan:
Waitress :
1. Melayani Customer dengan service excelent
2. Mengikuti standard operating procedure yang telah kami buat dengan baik
3. Menjaga ruangan, meja dan cafe ini tetap bersih.
4. mampu bekerja di hari libur dan mampu bekerja Shift/long shift
5. Disiplin dan mau bekerja keras
6. Berpenampilan menarik
7. Mampu ditempatkan di jakarta selatan

Barista
1. mampu melakukan mixing untuk Tea dan juga Coffee
2. Pengalaman minimal 1 tahun bekerja di coffee shop/cafe/tea house
3. Bertanggung jawab
4. Mampu meracik minuman dan berkreasi dengan minuman
5. Mampu bekerja di bawah tekanan
6. Mampu ditempatkan di jakarta selatan dan bekerja shift

Persyaratan Pengalaman: Pengalaman minimal 1 tahun di bidang F&B

Keahlian:
Waitress :
- dapat berkomunikasi dengan baik
- Dapat melayani customer dengan sangat baik
- Berbahasa inggris pasif adalah Nilai tambah

Barista :
- Dapat melakukan mixing untuk tea dan juga coffee
- Mampu meracik minuman dan berkreasi dengan minuman

Kualifikasi: Waitress dan Barista
- Pria/Wanita
- Usia max 27 tahun
- Jujur dan teliti
- ramah dan displin
- mampu bekerja dibawah tekanan
- mampu bekerja shift dan long shift
- Untuk barista minimal 1 tahun pengalaman bekerja sebagai barista
- Mampu bekerja di hari libur

Sumber:http://www.loker.web.id/restaurant-hotel/waitress-restaurant-hotel/lowongan-waitress-dan-barista-bradleys-british-tea-house.html

Contoh Format Penilaian Konsep Diri Peserta Didik

Nama sekolah : ....

Mata Ajar : ....

Nama : ....

Kelas : ....

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF	
		YA	TIDAK
1	Saya berusaha meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan YME agar mendapat ridho-Nya dalam belajar		
2	Saya berusaha belajar dengan sungguh-sungguh		
3	Saya optimis bisa meraih prestasi		
4	Saya bekerja keras untuk meraih cita-cita		
5	Saya berperan aktif dalam kegiatan sosial di sekolah dan masyarakat		
6	Saya suka membahas masalah politik, hukum dan pemerintahan		
7	Saya berusaha mematuhi segala peraturan yang berlaku		
8	Saya berusaha membela kebenaran dan keadilan		
9	Saya rela berkorban demi kepentingan masyarakat, bangsa dan Negara		
10	Saya berusaha menjadi warga negara yang baik dan bertanggung jawab		
	JUMLAH SKOR		

Contoh Penilaian Produk

Mata Ajar : ....
Nama Proyek : ....
Alokasi Waktu : ....
Nama Peserta Didik : ....
Kelas/Semester : ....

NO	TAHAPAN	SKOR (1 – 5)*
1	Tahap Perencanaan Bahan	
2	Tahap Proses Pembuatan : a. Persiapan alat dan bahan b. Teknik Pengolahan c. K3 (Keselamatan kerja, keamanan dan kebersihan	
3	Tahap Akhir (Hasil Produk) a. Bentuk fisik b. Inovasi	
	TOTAL SKOR	

Anda dapat menggunakan format di bawah ini untuk penilaian silang (menilai kinerja teman dalam kelompok anda)

Contoh Format Lembar Pengamatan Sikap Peserta Didik

No.	Sikap / Nama	Keterbukaan	Ketekunan belajar	Kerajinan	Tenggang rasa	Kedisiplinan	Kerjasama	Ramah dengan teman	Hormat pada orang tua	Kejujuran	Menepati janji	Kepedulian	Tanggung jawab
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													

Keterangan:

Skala penilaian sikap dibuat dengan rentang antara 1 s.d 5.
1 = sangat kurang;
2 = kurang konsisten;
3 = mulai konsisten;
4 = konsisten; dan
5 = selalu konsisten.

Silahkan melanjutkan ke kegiatan belajar berikut jika anda sudah berhasil dalam evaluasi

2. Kegiatan Belajar 2: Kompetensi Dan Budaya Kerja Hotel

Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari KB-5 ini, siswa diharapkan akan mampu: Memahami perkembangan, fungsi dan peran hotel,

a. Memahami definisi kompetensi,
b. Memahami pengertian budaya kerja,
c. Mendeskripsikan persyaratan kompetensi untuk usaha hotel,
d. Mendeskripsikan budaya kerja dalam kegiatan operasional suatu hotel,
e. Menghubungkan tiga kecerdasan hakikat manusia dengan kompetensi dan budaya kerja,
f. Menghubungkan hakikat kecerdasan dengan fungsi pelayanan di hotel,
g. Mempresentasikan model konsep pelayanan,
h. Mendeskripsikan model proses komunikasi,
Menjelaskan konsep dan manfaat bekerja dalam tim

Uraian Materi

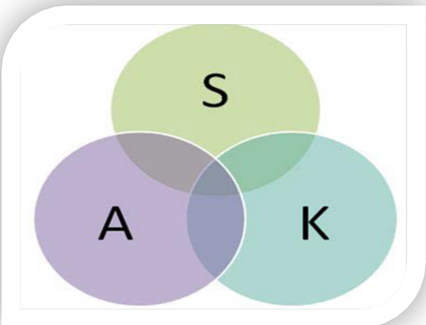
1) Pengertian Kompetensi

Berikut ini dikutip beberapa pengertian tentang kompetensi, sertifikasi kompetensi, dan *competency based training*:

UU No. 20/2003 tentang Sisdiknas penjelasan pasal 35 (1):

“Kompetensi lulusan merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup sikap, pengetahuan, dan keterampilan sesuai dengan standar nasional yang telah disepakati”

Amati gambar di bawah!



Deskripsikan secara lisan apa yang dimaksud dengan kompetensi?

....
....
....
....
....
....

UU No. 13/2003 tentang Ketenagakerjaan: pasal 1 (10)

"Kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan"

Simpulkanlah!

Menyimpulkan makna kompetensi dan cakupan dimensinya

....

....

....

....

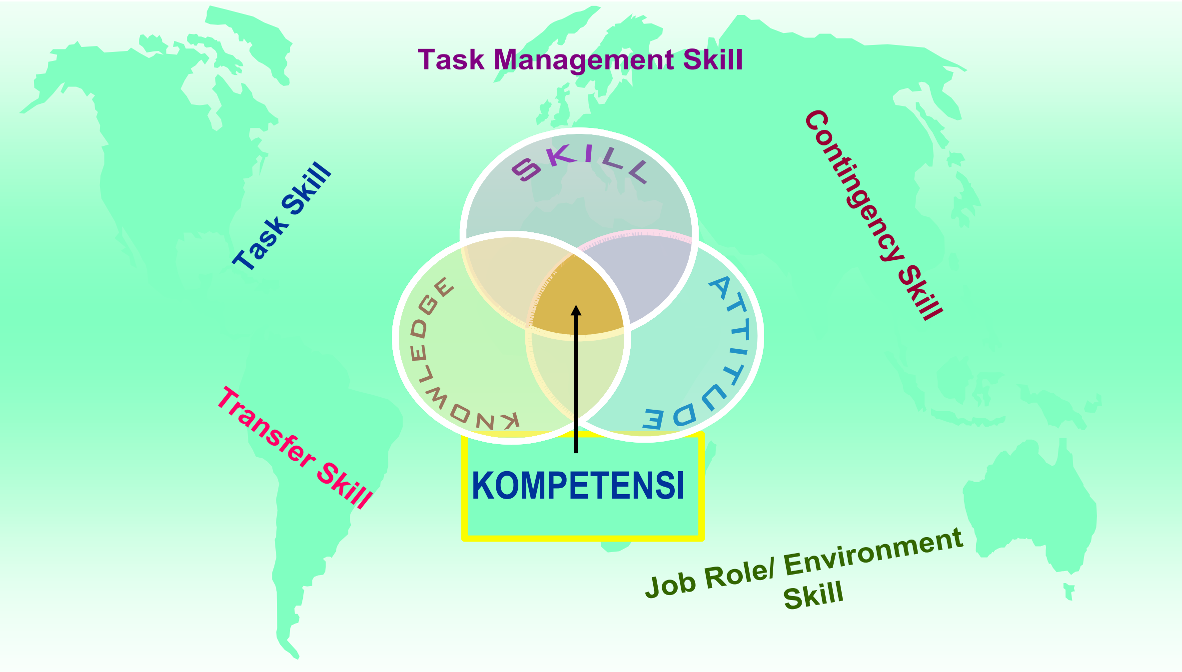
....

Jadi dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah sebuah pernyataan terhadap apa yang seseorang harus lakukan ditempat kerja untuk menunjukan pengetahuannya, keterampilannya dan sikap sesuai dengan standar yang dipersyaratkan; di samping itu harus juga mencakup lima dimensi dari kompetensi seperti dijelaskan pada gambar 2.12.

2) Kompetensi dan Empat Kecerdasan (PQ, IQ, EQ, dan SQ)

Inti dari definisi kompetensi yang dipahami selama ini adalah mencakup penguasaan terhadap 3 jenis kemampuan, yaitu: pengetahuan (*knowledge, science*), keterampilan teknis (*skill*, teknologi) dan sikap perilaku (*attitude*). Sekarang ini banyak buku yang mengulas kompetensi dilihat dari empat aspek kecerdasan manusia yang harus dikembangkan secara utuh dan seimbang,yaitu: kesehatan pisik (*Physical Quotient/PQ*), kecerdasan intelek/kecerdasan rasional (*Intellectual Quotient/*IQ), kecerdasan emosional (*Emotional Quotient/EQ*) dan kecerdasan spiritual (*Spiritual Quotient/SQ*) dengan SQ yang menjadi fondasinya dan PQ menjadi wadahnya.

Bila dikaitkan dengan definisi kompetensi yang selama ini telah dianut maka kecerdasan IQ dapat dikaitkan dengan upaya penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) atau "*knowledge*" , gerak dan keterampilan fisik (*skill)* dikaitkan dengan *PQ*, serta kecerdasan EQ dan SQ bisa dikaitkan dengan "*attitude*", namun sebenarnya istilah *"attitude*" belum banyak yang menjelaskannya dari sudut EQ dan SQ ini.



Gambar 2. 12 Dimensi Kompetensi Menurut SKNI

5 Aspek/Dimensi Kompetensi

- ***Task skills-*** mampu melakukan tugas per tugas.
- ***Task management* skills-** mampu mengelola beberapa tugas yang berbeda dalam pekerjaan
- ***Contingency management skills-*** tanggap terhadap adanya kelainan dan kerusakan pada rutinitas kerja.
- ***Environment skills/job role-*** mampu menghadapi tanggung jawab dan harapan dari lingkungan kerja/ Beradaptasi dengan lingkungan.
- ***Transfer skills-*** Mampu mentransfer kompetensi yang dimiliki

EQ dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri dan membangun jaringan/hubungan sosial dengan orang lain. SQ dikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk mengembangkan integritas pribadi, kejujuran dan memberi makna kehidupan. Kemampuan SQ ini hanya bisa dikembangkan kalau seseorang selalu ingat dan percaya kepada Tuhan yang Maha Kuasa. Kecerdasan IQ, EQ, dan SQ juga ditentukan oleh kondisi kesehatan tubuh secara fisik (PQ).

Dengan demikian kompetensi haruslah dimaknai kembali sebagai pengembangan kesehatan fisik (PQ) serta integritas pribadi yang dilandasi iman yang kuat sebagai fondasinya (SQ), baru kemudian dapat membangun hubungan yang tulus/ikhlas dengan sesama (EQ), dan akhirnya barulah penguasaan IPTEK melalui IQ bisa bermanfaat untuk membangun bisnis yang etis dalam rangka mencapai tujuan kemakmuran bersama bagi para *stakeholders,* tidak hanya untuk kepentingan ego pribadi.

Empat aspek kecerdasan manusia

- kecerdasan intelek/kecerdasan rasional (*Intellectual Quotient/IQ*),
- kecerdasan emosional (*Emotional Quotient/EQ*) dan
- kecerdasan spiritual (*Spiritual Quotient/SQ*) dengan SQ yang menjadi pondasinya.
- Kesehatan pisik (PQ)

Attitude yang dilandasi SQ dan EQ yang kuat berarti kemampuan untuk membangun komunikasi yang santun, sikap melayani yang tulus, dan kesadaran untuk bekerja dalam satu tim yang dilandasi oleh kejujuran dan kepentingan bersama.

3) Pelayanan Pelanggan

a) Pengertian

Dalam rangka mengelola fasilitas akomodasi dan konsumsi (Hotel, Wisma, Losmen dan yang sejenis) hendaknya kita harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan Pelanggan adalah suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana orang tersebut berhasil mendapatkan, merasakan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Kebutuhan adalah kondisi seseorang untuk memiliki sesuatu yang tidak dimiliki dan sesuatu tersebut adalah wajib bagi dirinya. Keinginan merupakan suatu kondisi seseorang yang merasakan kekurangan terhadap sesuatu yang lazim bagi dirinya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka kunci untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan tamu yang akan dan sedang menginap di tempat usaha kita.

Apabila kondisi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu tidak sesuai dengan standar layanan yang diberikan oleh perusahaan/lembaga kita, maka akan timbul keluhan-keluhan tamu, baik keluhan yang menyangkut kebutuhan maupun keinginan-keinginan tamu. Untuk meminimalkan keluhan tamu maka perlu dipahami apa yang dimaksud dengan pelayanan prima.

1) Pengertian pelayanan prima (*Customer care*)

Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan.

Pelayanan atau dengan kata lain **SERVICE** mengandung arti:

S	***Smile to every one*** (Berikan senyum kepada semua orang)
E	***Excellent in everything we do*** (Kerjakan semuanya semaksimal mungkin dan memuaskan)
R	***Reaching out to every guest with hospitality*** (Jangkau dan dekati tamu dengan penuh ramah-tamah)
V	***Viewing every guest as special*** (Memandang dengan rasa yang sangat penuh perhatian)
I	***Inviting guest to return*** (Melakukan segala sesuatu terhadap tamu yang akan membuat tamu tersebut datang kembali)
C	***Creating a warm atmosphere*** (Selalu menciptakan suasana yang akrab terhadap tamu)
E	***Eye contanct that shows we care*** (Mata sesekali harus kontak dengan pandangan tamu sehingga tamu dapat memanggil kita bila memerlukan sesuatu)

2) Pelanggan/Customer

Pengertian pelanggan adalah masyarakat eksternal, dan masyarakat Internal.

a) Masyarakat internal adalah orang-orang (rekan kerja, teman sejawat atasan, bawahan) yang bekerja pada perusahaan, lembaga, atau instansi tersebut yang diposisikan sebagai pelanggan.

b) Sedangkan masyarakat eksternal adalah pelanggan dari luar Instansi atau Perusahaan tersebut tanpa memandang adat istiadat dan budaya yang dianut.

c) Pelanggan/tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukur penilaian yaitu :

1) Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tepat dan benar sesuai dengan apa yang telah dijanjikan perusahaan kepada tamu.

2) Responsif (*responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk bertindak cepat membantu tamu sehingga dapat memberikan pelayanan tepat waktu.

> *Lima prinsip dimensi pelayanan*
>
> 1) Reliabilitas (reliability),
> 2) Responsif (responsiveness),
> 3) Kepastian/Jaminan (assurance),
> 4) Empati (empathy),
> 5) Nyata (tangibles),

3) Kepastian/Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan tentang kesopan santunan dan sifat peduli kepada tamu serta rasa percaya diri para pegawai dengan kemampuan yang dimiliki dalam memberikan pelayanan.

4) Empati (*empathy*), memberikan perhatian secara individu yang artinya terdapat rasa kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.

5) Nyata (*tangibles*), adalah sesuatu yang nampak atau nyata seperti penampilan para pegawai, fasilitas-fasilitas fisik seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan tugas pelayanan.



Gambar 2. 13 Petugas Sedang Melayani Tamu

Amati gambar di atas!

Deskripsikan secara lisan apa yang dimaksud dari gambar di atas berkaitan dengan Pelayanan?

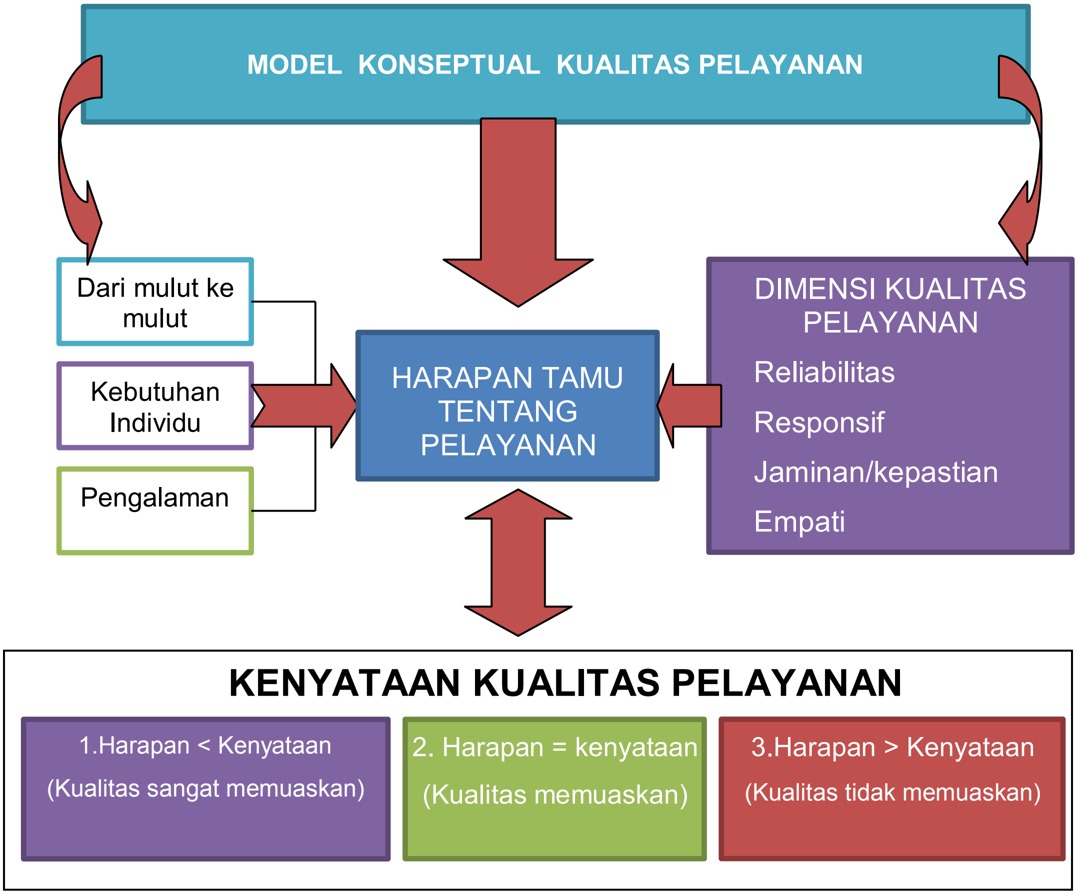
....

....

....

....

....



Sumber : Agus Sulastiyono, Manajemen Penyelenggaraan Hotel, CV Alfabeta Bandung.

Gambar 2. 14 Model Konseptual Kualitas Pelayanan

4) Menangani Permintaan Pelanggan

Dalam menangani permintaan tamu atau pelanggan, perlu diperhatikan hal-hal berikut ini:

a. Dengarkan dan pahami apa yang diminta
b. Hadapi dengan penuh kesabaran efisien dan ramah
c. Yakinkan permintaan dan kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi
d. Berikan bantuan secara ramah dan bersahabat
e. Tingkatkan produk dan pelayanan organisasi/lembaga/perusahaan untuk menjamin kunjungan ulang
f. Tunjukan penampilan positif/profesional

Terdapat beberapa hal yang sering dikeluhkan tamu antara lain: penanganan kedatangan dan keberangkatan tamu, kotornya kamar, kurangnya fasilitas, layanan makanan dan minuman yang kurang memuaskan (kebersihan, rasa, rupa dan variasi menu). Keinginan tamu adalah segala kebutuhannya dapat dipenuhi oleh hotel atau akomodasi sejenisnya tempat dia menginap, hal tersebut wajar karena tamu mengharapkan kompensasi yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan selama menginap. Oleh sebab itu apapun keluhan tamu harus dapat diselesaikan dengan baik. Di bawah ini adalah langkah-langkah menangani keluhan tamu:

a. Dengarkan-tangani keluhan pelanggan dengan serius, *sensitive* dan ramah;
b. Beritahukan-tentukan sifat dan rinciannya;
c. Tanggapi-nasehati pelanggan tentang apa yang harus dilakukan;
d. Ambil tindakan-selesaikan keluhan agar pelanggan puas sebatas kewenangan yang dimiliki;
e. Laporkan kepada atasan yang lebih berwewenang yang tidak dapat ditangani sendiri;
f. Tindak lanjuti-lengkapi dokumentasi secara akurat dan benar

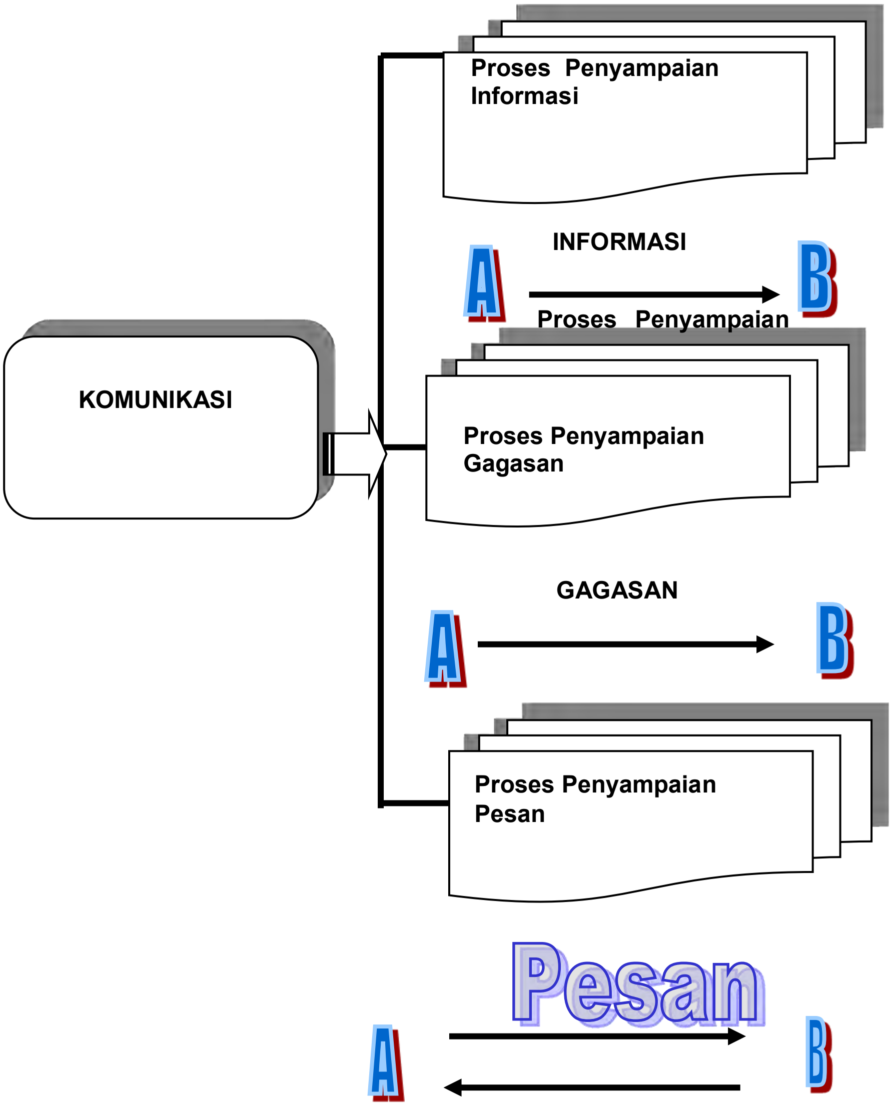
5) Kemampuan berkomunikasi

a. Pengertian

Komunikasi ini diartikan dimana manusia saling bertukar kata, gagasan dan perasaan. Bertukar gagasan, membantu seseorang untuk berhubungan satu dengan yang lainnya.

Komunikasi yang tidak baik merupakan salah satu alasan mengapa banyak sekali pekerjaan yang gagal diselesaikan oleh seorang pekerja. Bertukar pandangan satu dengan yang lainnya dapat saling menyelami perasaan, komunikasi akan membantu mewujudkan hubungan timbal-balik dan hal ini dapat membuat nilai tambah pada kemampuan seseorang.

Karena pentingnya penerimaan seseorang individu terhadap proses yang bertahap maka sebelum mendalami lebih jauh tentang komunikasi maka kita harus memperkenalkan bahwa komunikasi adalah suatu proses.

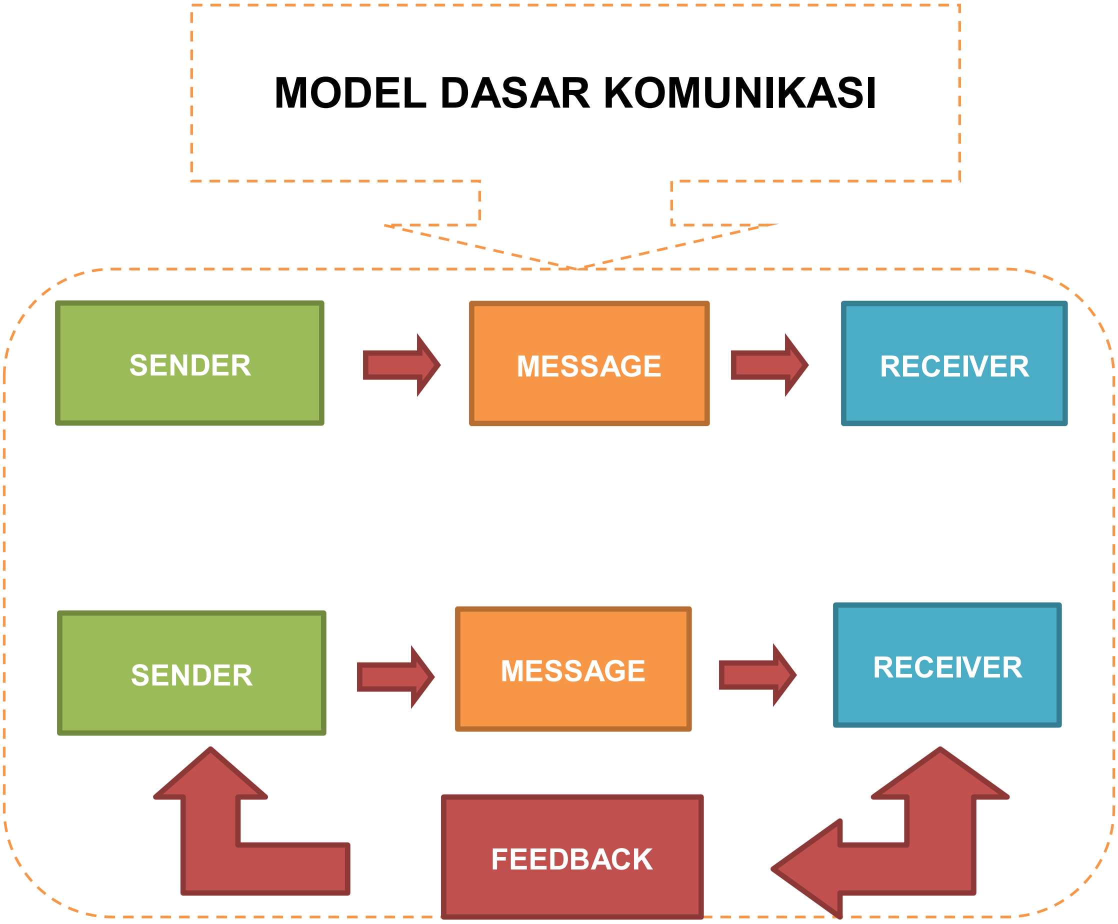


Gambar 2. 15 Proses Komunikasi

Dalam berkomunikasi perlu dikuasai lima keterampilan dasar, sebagai berikut:

a. Hadir/*Attending*
b. Mendengarkan/*Listening*
c. Observasi/*Observing*
d. Menyimpulkan /*Clarifying/ Summarising*
e. Menanggapi /*Responding/Giving Feedback*

Tempat kerja, atau kantor adalah tempat berkumpulnya orang-orang untuk melakukan kegiatan bersama-sama atau kegiatan ketatausahaan. Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja kantor yang sehat dan terbuka. Hal ini penting untuk meningkatkan kreativitas dan dedikasi para pekerja



Gambar 2. 16 Model Dasar Komunikasi

b. Hambatan Dalam Berkomunikasi

Hambatan komunikasi terjadi bila: kurangnya pemahaman mengenai situasi atau budaya orang lain, tidak memahami permasalahan orang lain, kurang menguasai prosedur, kurang menghargai budaya orang lain, kurang menghargai rekan kerja, praduga negatif terhadap RAS. Apabila terjadi hambatan carilah selalu jawaban pertama pada diri anda, kemungkinan terdapat penyampaian komunikasi tidak lengkap atau kesalahpahaman kemudian baru mencari bantuan kepada orang lain (rekan kerja, atasan, bawahan atau manajer yang sedang bertugas).

6) Bekerja Dalam Tim

Semua organisasi terdiri dari kumpulan orang-orang sehingga untuk keberhasilan suatu organisasi diperlukan kerja tim dari semua anggota organisasi tersebut.

- ***Sebuah Keluarga***
- ***Kelompok belajar/ kelas***
- ***Suatu kegiatan bisnis***
- ***Rumah sakit***
- ***Hotel***
- ***Kantor pemerintah***
- ***Organisasi sosial***
- ***Partai politik***
- ***Sebuah negara***
- ***Dllnya***



Gambar 2. 17 Contoh Suasana Kerja Tim

Kerja tim dalam setiap kelompok sangat penting dalam usaha peningkatam pelayanan kepada tamu dan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas/operasional. Setiap individu harus mampu berpartisipasi dalam setiap tim. Untuk dapat bekerja dalam tim diperlukan kejujuran, toleransi, komitmen dan dedikasi, serta kelenturan atau dinamisasi.

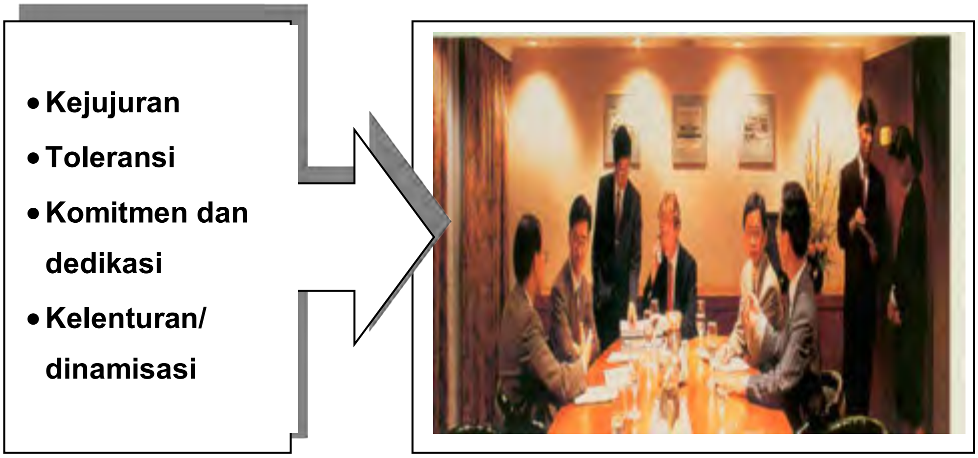
7) Membangun Kesadaran Kelompok



Pada saat bekerja dalam satu kelompok, keragaman budaya hendaknya dipandang sebagai suatu berkah. Kemampuan kerja dalam kelompok atau tim memerlukan kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi. Esensi dari kecerdasan emosional adalah kemampuan mengendalikan diri dan kemampuan memahami orang lain. Prinsip yang dipegang adalah: “**bhinneka tunggal ika**”; yaitu walaupun kita semua berbeda latar belakang budaya, suku, bahasa, adat kebiasaan, agama, dan sebagainya, namun kita adalah satu-kesatuan tim yang tangguh yang bekerja sama untuk keberadaan dan keberhasilan organisasi hotel yang sama.

Disukai dan dihargai rekan kerja tidak hanya menuntut keterampilan interpersonal yang baik (bertoleransi tinggi, komunikatif, ramah), tapi juga kredibilitas diri (memiliki citra diri yang baik dan keterampilan yang tinggi di bidangnya). Kredibilitas diri dapat diperoleh melalui :

a. Keberhasilan menyelesaikan tugas-tugas dengan penuh tanggung jawab
b. Berani menerima tantangan pekerjaan
c. Memiliki pengetahuan serta wawasan yang baik tentang pekerjaan atau bisa yang ditekuni.



Gambar 2. 18 Partisipasi Kerja Kelompok

Keberanian menjawab tantangan pekerjaan serta keberhasilan mengerjakan proyek-proyek besar dan sulit, akan membuat rekan-rekan anda hormat dan memandang anda sebagai figur yang dapat diandalkan.

8) Bijaksana terhadap kritik

Sebelum anda bersikap defensif terhadap kritik yang diajukan rekan kerja, telaah dulu jenis kritik tersebut. Jika kritik itu memang benar (disertai fakta yang mendukung), masuk akal, dan memungkinkan untuk suatu perbaikan, sebaiknya anda memulai mengintrospeksi diri. Sambut kritikan tersebut sebagai masukan untuk perbaikan kinerja anda di kemudian hari. Minta rekan rekan anda menguraikan secara spesifik sikap atau hasil kerja anda yang menurutnya kurang memuaskan, lalu minta sarannya agar anda dapat memperbaiki kesalahan tersebut.

Beberapa sikap perilaku yang perlu ditanamkan adalah:

a. Hindari bergosip,
b. Jangan melakukan penilaian terhadap orang lain,
c. Selaraskan sikap dan niat anda,
d. Jangan terbawa suasana hati.

a. Hindari Gosip

Meski sukar menjauhkan diri dari gosip, lebih bijaksana untuk tidak terlibat di dalamnya. Ingatlah bahwa gosip tidak menambah teman, kekuasaan, atau memberikan kebahagiaan bagi anda. Pada kahirnya gosip hanya akan berbalik dan menyakiti orang yang "menyentuhnya". Malah rekan-rekan yang menjadi partner gosip akan selalu tidak mempercayai anda, karena sadar bahwa suatu saat bisa saja mereka yang menjadi bahan pergunjingan anda dengan orang lain. Jika memang tidak terhindarkan, misalnya anda sedang makan siang bersama dan rekan-rekan anda yang mulai bergosip, bersikaplah netral, tanpa perlu menanggapi pembicaraan dengan serius apalagi membumbuinya.

b. Jangan melakukan penilaian terhadap orang lain

Gajah di depan mata tak kelihatan, semut diseberang lautan tampak jelas. Memang lebih mudah menilai orang lain daripada diri sendiri. Namun perlu diingat bahwa perusahaan mempekerjakan anda bukan untuk menilai baik buruknya rekan anda, terutama mengenai hal-hal yang tidak berkaitan dengan kualitas kerja. Anda tidak perlu merasa inferior atau sebaliknya menganggap diri anda lebih superior dibandingkan rekan sekerja anda. Semua orang memiliki porsinya masing-masing dalam mata rantai pekerjaan. Hilangnya satu unsur (sekecil apapun) akan merusak kelancaran kerja unsur yang lain. Oleh karena itu, fokuskan perhatian pada hasil kerja dan performa anda sendiri, serta jangan mencemooh atau mencari keburukan orang lain.

c. Selaraskan sikap dan niat Anda

Sebagaimana anda sering menilai orang lain dari tingkah lakunya, rekan kerjapun dapat melakukan hal yang sama terhadap anda. Karenanya :

- Hindari menunda-nunda pekerjaan yang berakibat menghambat keseluruhan proses kerja. Jika anda berjanji kepada rekan anda untuk melakukan sebuah pekerjaan, lakukanlah segera tanpa menunda-nunda.
- Jangan ingkar janji. Jika Anda mengatakan akan hadir di suatu tempat, jangan mencari-cari alasan untuk menghindar. Datanglah sesuai waktu yang ditentukan.

d. Jangan terbawa suasana hati

Perlu disadari bahwa suasana hati anda atau rekan kerja, bisa naik turun tergantung situasi dan kondisi yang dihadapi. Tanpa bisa menduga kapan, setiap orang akan mengalami *bad mood*. Pada suasana hati seperti ini, rasanya ingin membentak siapa saja yang menghalangi jalan. Padahal, rasa marah dan kekesalan ini akan berkurang, bahkan hilang sama sekali setelah anda beristirahat yang cukup, atau mengalami hal-hal yang menyenangkan dan membesarkan hati.

9) Fungsi Pemimpin dalam Kerja Tim

Fungsi seorang pemimpin adalah membangun sebuah tim yang dapat menghasilkan sinergi dan hal ini merupakan paradigma baru dalam kepemimpinan. Seorang pemimpin harus berusaha agar setiap individu dalam tim bisa memberikan kontribusi terhadap penciptaan sinergi untuk mencapai tujuan bersama. Makna penting dalam konsep ini adalah terletak pada kata “ Sinergi “. Kata Sinergi berasal dari bahasa Yunani “ Sunergos “ artinya bekerjasama dari kata (***Sun artinya bersama dan Ergon artinya bekerja) jadi :***

Paradigma kepemimpinan sinergi berbeda dengan konsep kepemimpinan konvensional yang selalu memandang dalam perspektif pemimpin dan pengikut (*Leader – Follower*).

Kepemimpinan Sinergi	**Kepemimpinan Konvensional**
Setiap anggota tim memiliki peran dan fungsi yang berbeda sehingga tidak ada superioritas	Dikenal Subordinasi yang membentuk pola hubungan patron- Client, Elite-rakyat, atasan – bawahan, Orang tua-anak, Ulama-umat dan sebagainya.
Cerminan Tim yang kompak 	**Ini Bukan kerja Tim tapi Subordinasi** 
Aktivitas hasil kerja tim. 	**Komunikasi satu arah** 

Gambar 2. 19 Perbandingan Kepemimpinan Sinerji dengan Konvensional

10) Kesadaran Berbudaya

a. Pengertian Budaya dan Kebudayaan

Koentjaraningrat mengemukakan bahwa kebudayaan adalah seluruh sistem gagasan dan rasa, tindakan serta karya yang dihasilkan manusia dalam kehidupan bermasyarakat, dijadikan miliknya dengan cara belajar. E.B. Taylor, seorang ahli antropologi dari Inggris mengemukakan bahwa kebudayaan adalah kompleks keseluruhan yang menjadi pengetahuan, kepercayaan, kesenian, hukum, moral, kebiasaan, dan lain-lain kecakapan yang diperoleh manusia sebagai anggota masyarakat pendukung kebudayaan tersebut.

b. Ciri-ciri budaya

Ciri khas kebudayaan yang biasanya dimiliki oleh sekelompok manusia, suku dan sebagainya yang menempati suatu daerah geografis turun- temurun, biasanya tampak pada :

1. Cara makan, pilihan bahan makanan, hasil masakan, seperti: *bakmi, bakso*, (asal masakan Cina) *gulai, nasi samin* (masakan Arab) berbagai jenis makanan tradisional makanan Indonesia , makanan Eropa dan lain-lain. Ada yang makan hidangan dari babi dan ada pula yang mengharamkan (tidak makan) golongan masyarakatlah yang menganggap sesuatu tindakan atau pilihan itu baik atau kurang baik, dan anggota golongan belajar dari yang lainnya untuk mematuhi atau menganut kepada pilihan itu.
2. Cara berpakaian, pilihan bahan pakaian, modelnya dan cara memakainya, misalnya di berbagai negara, wilayah, daerah semua memiliki ciri dan cara berpakaian sesuai dengan budaya atau adat istiadat setempat, namun demikian terdapat juga cara-cara berpakaian yang berlaku secara umum (nasional atau internasional).
3. Perumahan, alat-alat yang mereka pakai sehari-hari berbeda dengan yang terdapat pada kebudayaan lain.
4. Bahasa yang dipergunakan pada lingkungan mereka merupakan bahasa khas seperti , Jawa, Bali, Sunda, Batak, Inggris, Prancis, beserta dialek-dialeknya.
5. Ciri khas atau bentuk fisik: muka, warna kulit, perawakan, hidung mancung atau pesek, mata sipit atau beluk, rambut lurus atau keriting dllnya.

.

c. Sosialisasi dan Perbedaan Budaya

Untuk dapat bekerja dengan baik sesama kolega dari berbagai budaya maka perlu adanya Sosialisasi, yang dimaksud dengan sosialisasi adalah suatu proses dimana seseorang mulai menerima dan menyesuaikan diri kepada adat-istiadat sesuatu golongan, di mana lambat laun ia akan merasa merupakan bagian dari golongan itu. Sedangkan perbedaan budaya adalah perbedaan cara bersikap dan berinteraksi yang disebabkan oleh budaya yang berbeda. Kadang-kadang cara yang berbeda akan tampak aneh atau menyinggung orang lain. Perhatian mengenai perbedaan budaya akan menjadikan kita memahami mengapa orang-orang berprilaku demikian serta bereaksi demikian terhadap anda

d. Sistem Pengembangan Budaya

Gambar 2.20. menunjukkan 5 dimensi dalam membangun sistem pengembangan budaya.

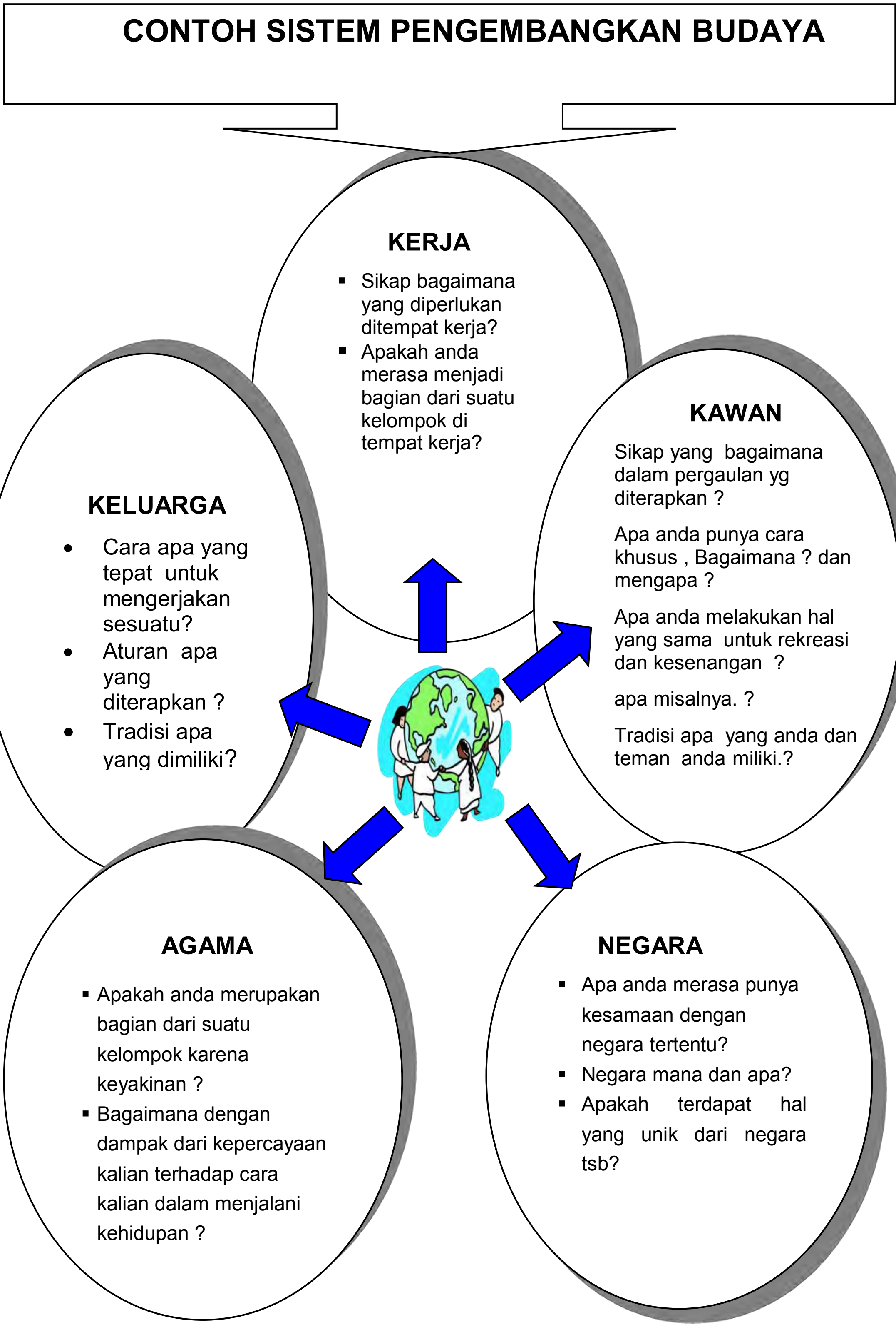
e. Menjalani Kehidupan dalam Keragaman Budaya

Tidak mudah menginterpretasikan dampak kebudayaan dalam kehidupan sehari-hari. Namun demikian fakta menunjukan bahwa terdapat banyak sekali keragaman nilai-nilai budaya di dunia ini. Nilai-nilai dalam kebudayaan secara otomatis mempengaruhi cara orang bersikap pada hal-hal tertentu. Bagian ini merupakan bagian yang sulit untuk dipahami karena adanya perbedaan sikap, kepercayaan, nilai-nilai dan pandangan.

f. Unsur-unsur Kebudayaan

Berdasarkan C. Kluckholn dalam bukunya berjudul Universal Catagories of Culture, 1953. bahwa terdapat tujuh unsur kebudayaan yang secara universal terdapat pada semua masyarakat, yaitu :

1. Sistem kepercayaan atau religi;
2. Sistem kekerabatan dan organisasi sosial (sistem kemasyarakatan);
3. Sistem mata pencaharian hidup (sistem ekonomi);
4. Sistem peralatan dan perlengkapan hidup (teknologi);
5. Sistem bahasa;
6. Sistem kesenian;
7. Sistem pengetahuan.



Gambar 2. 20 Sistem Pengembangan Budaya

g. Bhineka Tunggal Ika

Dunia telah terbukti mempunyai keragaman budaya, namun keragaman itu hendaknya tidak menjadikan kita terhalang untuk bekerja sama. Industri jasa pariwisata dan perhotelan baru bisa berkembang bila masyarakatnya mau menerima manusia mancanegara yang sudah tentu mempunyai latar budaya yang berbeda. Perbedaan tersebut, antara lain dalam hal: suku, adat kebiasaan, agama dan kepercayaan, bahasa, sikap terhadap keluarga, sikap terhadap pekerja, selera makan, hari kerja dan hari libur, dan sebagainya.

Seperti yang telah dijelaskan pada materi sebelumnya bahwa perbedaan budaya adalah perbedaan dalam cara bersikap atau bertingkah laku dan berinteraksi yang disebabkan budaya yang berbeda. Terkadang cara yang berbeda akan tampak aneh atau menyinggung orang lain. Kewaspadaan akan perbedaan budaya akan menjadikan kita memahami mengapa orang-orang berprilaku serta bereaksi demikian kepada kita. Berinteraksi dengan pelanggan dapat melalui komunikasi verbal maupun non verbal dengan memperhatikan kepekaan akan kebudayaan, dengan demikian tata cara berkomunikasi perlu diperhatikan ditempat kerja maupun pada saat melayani pelanggan.

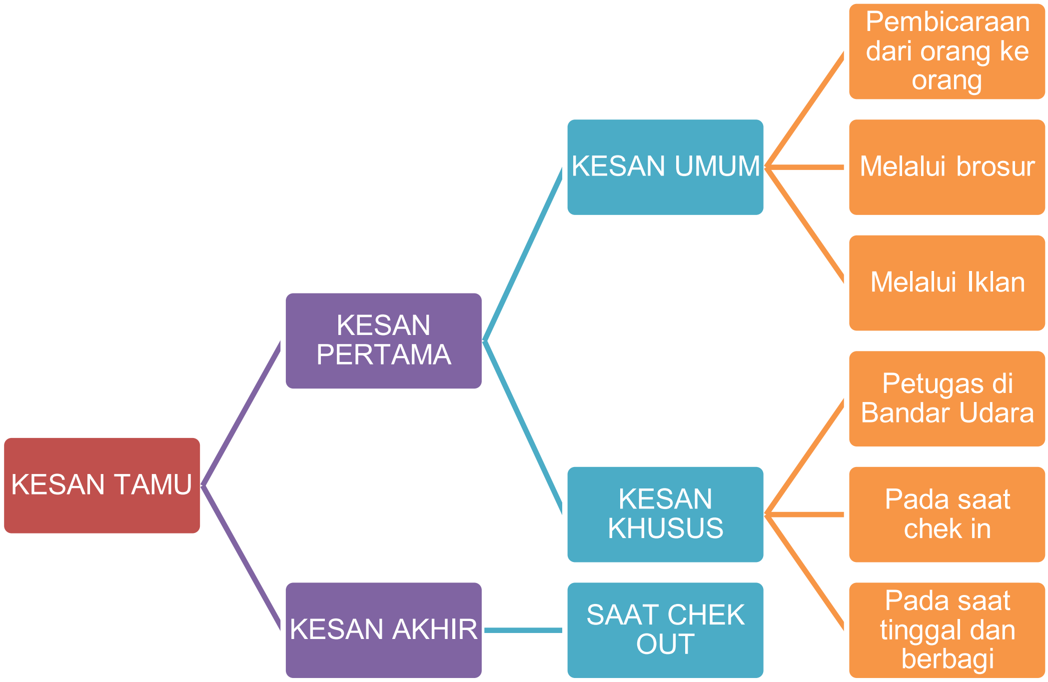
Ada beberapa saran untuk memperlakukan orang yang berbudaya lain dengan kepekaan yaitu :

1. Bersikap peka terhadap pertanyaan-pertanyaan, masalah dan kebutuhan-kebutuhan mereka.
2. Beri pertanyaan untuk meyakinkan situasi mereka yang sebenarnya, tunjukkan sikap empati dan pengertian.
3. Berikan perhatian penuh kepada mereka, jangan mengalihkan perhatian karena kejadian-kejadian lain.
4. Jangan menghakimi mereka misalnya melihat penampilan yang berbeda atau tata cara yang berbeda

11) Kesan Tamu Terhadap Hotel

Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap. Untuk itu hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu. Kesan (impression) yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Tidak saja para karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu yang harus memberikan pelayanan yang terbaik melainkan juga karyawan yang secara tidak langsung berhubungan dengan tamu juga harus memberikan pelayanan yang sama.

Apabila anda mendatangi suatu tempat maka anda akan mempunyai kesan terhadap tempat yang anda datangi. Demikian pula apabila anda memasuki sebuah hotel anda pasti akan memiliki kesan-kesan tersebut. Siklus Kesan Tamu Hotel (*Guest Cycle*) dapat dilihat pada Gambar 2.21.



Gambar 2. 21 Siklus Kesan Tamu

Rangkuman

a. Kompetensi adalah sebuah pernyataan terhadap apa yang seseorang harus lakukan ditempat kerja untuk menunjukan pengetahuannya, keterampilannya dan sikap sesuai dengan standar yang dipersyaratkan. Disamping itu juga harus mencakup lima dimensi dari kompetensi, yaitu: *task skill, management skill, environment skill, contingency skill* dan *transfer skill*. Kompetensi dapat juga dilihat dari keseimbangan IQ,EQ dan SQ, dengan SQ sebagai fondasinya.

b. Bisnis hotel termasuk kelompok industri pelayanan (*hospitality*), karena keberhasilannya sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan tamu yang dilayaninya. Oleh karena itu salah satu sikap yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan dari tingkat pimpinan puncak sampai dengan tingkat pelaksana adalah mempunyai sifat "melayani". Unsur penting dalam kompetensi SDM adalah kemampuan memberi pelayanan prima, tanggap terhadap permintaan tamu serta mampu menangani berbagai keluhan para tamu.

c. Kemampuan berkomunikasi dan bekerja dalam satu tim sangat diperlukan sebagai bagian dari unsur kompetensi SDM dalam industri perhotelan. Cara berkomunikasi dan rasa kebersamaan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan, sebagaimana dimaklumi istilah pelanggan bukan saja dimaksudkan pelanggan eksternal (para tamu) tetapi juga pelanggan internal (teman kolega,teman sekerja).

d. Dalam industri pariwisata dan perhotelan yang sudah maju, para tamu akan berdatangan dari manca negara dengan latar belakang budaya,adat kebiasaan dan bahasa yang beragam. Setiap SDM diharapkan mampu memahami latar belakang budaya dari para tamunya khususnya untuk dapat berkomunikasi dengan lebih baik sehingga mampu meningkatkan citra perusahaan di mata para tamu hotel tersebut.Pengenalan budaya ini juga penting untuk menghindari salah pengertian dalam berkomunikasi dengan para tamu hotel tersebut.

e. Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap. Untuk itu hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu. Kesan *(impression)* yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut.





1. Apakah anda telah memahami tujuan pembelajaran yang dijelaskan oleh guru anda?
2. Selanjutnya anda diminta melakukan kegiatan sebagai berikut :

Kegiatan inti (............. menit)

Penciptaan Situasi (stimulasi)

1) Guru menunjukkan beberapa foto/video, atau gambar aktivitas di lobby hotel atau di kantor depan suatu hotel, dimana sedang terjadi percakapan antara petugas/karyawan dengan tamu hotel. Amati dan pahami beberapa ciri pokok sikap perilaku petugas hotel dalam proses komunikasi dengan tamu, kemudian cobalah diskusikan di dalam kelas sikap dan perilaku petugas hotel tersebut, dikaitkan dengan konsep kompetensi.

2) Anda secara berkelompok dapat mendatangi suatu hotel tertentu (atau pura-pura menjadi calon tamu sebuah hotel) dan mendatangi petugas

di bagian kantor depan hotel tsb. Amati bagaimana petugas tersebut dalam menyambut anda dan setelah itu anda diskusikan dalam kelompok tentang pribadi petugas tersebut dikaitkan dengan konsep pelayanan. Dengan bimbingan seorang guru, kemudian kelompok anda mempresentasikan hasil percakapan dan pengamatan anda di depan kelas tentang sosok/pribadi petugas hotel yang anda amati, disertai dengan tayangan foto, gambar, atau rekaman percakapan yang telah anda rekam.

3) Anda dapat **bertanya** berbagai hal berkaitan dengan **konsep pelayanan**, **proses komunikasi, atau sikap perilaku dalam organisasi hotel pada kelompok penyaji lainnya!**

4) Anda diminta mengidentifikasi **(mengumpulkan informasi) berkaitan dengan perilaku:**

   a. **Petugas parkir!**

   b. Petugas di restauran!

   c. Penyambut tamu

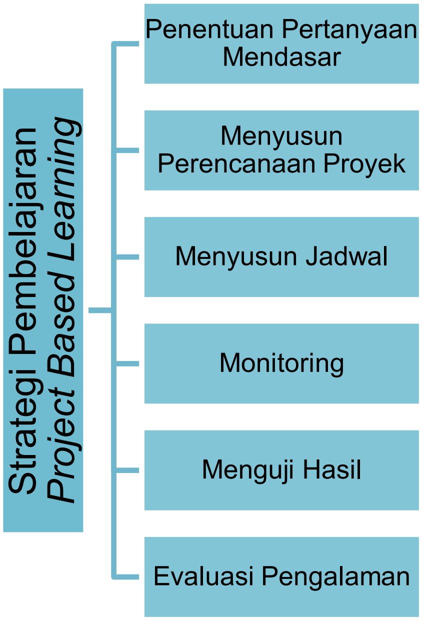
Pembahasan Tugas dan Identifikasi Masalah

5) Guru meminta anda secara berkelompok untuk mencari, menemukan dan menggali beberapa kejanggalan sikap/perilaku petugas hotel yang anda amati, atau pernah anda alami sendiri.

6) Identifikasilah : keunggulan, dan kelemahan sikap perilaku petugas hotel yang dimaksud, dari aspek kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual!

7) Anda diminta berlatih berpikir tingkat tinggi (*High Order Thinking skills/HOTS)* misalnya tentang budaya hotel, atau keragaman latar belakang karyawan di suatu hotel dilihat dari penerapan konsep bhinneka tunggal ika.

8) Ikuti tahapan/sintaks



9) Anda akan diminta mengkomunikasikan melalui: berbagai media (Mading/Jurnal/Seminar dan media lain yang relevan)

10) Anda akan mendatangi kantor depan hotel sekolah anda (jika ada) dan amatilah kompetensi petugas hotal di sekolah anda. Apakah ada kesamaan atau perbedaan aspek kompetensi antara karyawan hotel di sekolah anda dengan di hotel yang anda amati. Diskusikanlah!.

11) Kegiatan Belajar anda diakhiri dengan bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa (Berdoa) sesuai agama dan kepercayaan masing-masing.

Sistem Penilaian

Dalam strategi pembelajaran *discovery learning*, penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan tes maupun non tes. Sedangkan penilaian yang digunakan dapat berupa penilaian kognitif, proses, sikap, atau penilaian hasil kerja peserta didik. Jika bentuk penilainnya berupa penilaian kognitif, maka dalam strategi pembelajaran *discovery learning* dapat menggunakan tes tertulis.

Test Formatif

1. Berilah tanda "B" untuk jawaban benar, atau "S" untuk jawaban salah dari pertanyaan di bawah ini!

    1. Kompetensi lulusan merupakan kualifikasi kemampuan lulusan yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan pergaulan. [ ]
    2. Kompetensi pada hakikatnya mencerminkan tiga aspek kecerdasan manusia yang harus dikembangkan secara utuh dan seimbang, yaitu: kecerdasan intelek/kecerdasan rasional (Intellectual Quotient/IQ), kecerdasan emosional (Emotional Quotient/EQ) dan kecerdasan spiritual (Spiritual Quotient/SQ) dengan SQ yang menjadi pondasinya. [ ]
    3. Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap. Untuk itu hotel harus dapat memberikan hadiah bagi para tamunya. [ ]
    4. Sosialisasi budaya adalah suatu proses dimana seseorang mulai menerima dan menyesuaikan diri kepada adat-istiadat sesuatu golongan, di mana lambat laun ia akan merasa merupakan bagian dari golongan itu. [ ]
    5. Ciri kas suatu kebudayaan dapat dilihat dari cara makan, berpakaian, bermain, berolah raga, cara tidur, dan cara berkendaraan. [ ]
    6. Koentjaraningrat mengemukakan bahwa kebudayaan adalah seluruh sistem gagasan dan rasa, tindakan serta karya yang dihasilkan manusia dalam kehidupan bermasyarakat, dijadikan miliknya dengan cara belajar. [ ]
    7. Fungsi seorang pemimpin adalah membangun sebuah tim yang dapat menghasilkan sinergi dan mampu memotivasi pengikutnya. [ ]
    8. Beberapa sikap perilaku yang perlu ditanamkan adalah: hindari bergosip, jangan melakukan penilaian terhadap orang lain, selaraskan sikap dan niat anda,dan jangan terbawa suasana hati. [ ]
    9. Prinsip yang dipegang dalam "bhinneka tunggal ika"; yaitu perlunya keseragaman pandangan, bahasa, dan budaya agar tidak sering terjadi konflik sosial. [ ]
    10. Untuk dapat bekerja dalam tim diperlukan rasa percaya diri, pendapat yang teguh, dan tidak mudah goyah. [ ]
    11. Hambatan komunikasi terjadi bila kurang memahami situasi atau budaya orang lain, tidak memahami permasalahan orang lain, kurang menguasai prosedur, kurang menghargai budaya orang lain, kurang menghargai rekan kerja, serta praduga negatif terhadap ras. [ ]

12. Dalam berkomunikasi perlu dikuasai lima keterampilan dasar, yaitu pandai bicara, murah senyum, pandai membuat lelucon, suka mentraktir teman, dan kadang-kadang sering menjadikan teman sebagai obyek bercanda. [ ]
13. Komunikasi dapat diartikan dimana manusia saling bertukar kata, gagasan dan perasaan. Bertukar gagasan, membantu seseorang untuk berhubungan satu dengan yang lainnya. [ ]
14. Pengertian pelanggan adalah semua para tamu hotel dari berbagai golongan masyarakat. [ ]
15. Kunci untuk memberikan kepuasan kepada tamu adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan tamu yang akan dan sedang menginap di tempat usaha kita. [ ]

2. Pertanyaan

1. Jelaskan apakah konsep “kompetensi” juga diperlukan dalam semua jenis pekerjaan?
2. Jelaskan mengapa fungsi pelayanan sangat penting dalam industry perhotelan?
3. Jelaskan apakah karyawan yang bekerja di bagian “back office” perlu juga memahami konsep pelayanan?
4. Bagaimana anda bersikap jika anda menghadapi seorang tamu yang sangat bawel dan mudah marah?
5. Menurut anda apakah filosofi: “Bhninneka Tunggal Ika” dapat diterapkan pada semua jenis pekerjaan, selain untuk bekerja di hotel?
6. Jelaskan apa yang anda pahami tentang kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kecerdasan spiritual (SQ)?
7. Setujukah anda bahwa bangsa kita dianggap memiliki kebudayaan yang sangat tinggi?
8. Setujukah anda bahwa bekerja dalam suatu tim diperlukan anggota tim yang mempunyai latar belakang suku, agama, dan bahasa yang sama?
9. Jelaskan pengertian dari “kepemimpinan”, dan jelaskan perbedaan antara kepemimpinan sinergis dengan kepemiminan tradisional!

Kunci Jawaban Test Formatif

NO	JAWABAN
1	S
2	B
3	S
4	B
5	S
6	B
7	B
8	B
9	S
10	S
11	B
12	S
13	B
14	S
15	B

NO.	Jawaban
1.	YA, karena semua pekerjaan memerlukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang cocok dengan pekerjaan tsb.
2.	Fungsi pelayanan penting bagi hotel karena hotel termasuk hospitality industry, dimana pelayanan melekat dengan produk yang dijualnya
3.	Ya, karena yang namanya pelanggan bukan saja para tamu hotel tetapi juga termasuk rekan kerja dan para pemangku kepentingan lainnya selain para tamu hotel.
4.	Tetap harus kendalikan diri dan sabar dalam menerima keluhan para tamu.
5.	Konsep bhinneka tunggal ika justru bersifat universal dan harus diterapkan dimana saja dalam kehidupan, bukan saja bagi pekerja di hotel.
6.	IQ menyangkut penguasaan pengetahuan, EQ menyangkut kemampuan mengendalikan diri dan memahami orang lain, SQ menunjukkan kualitas keilahian seseorang.
7.	Setuju, lihat saja sisa-sisa peninggalan budaya nenek moyang kita yang sangt terkenal, (Borobudur, kerajinan dan seni budaya, keramah-tamahan penduduk).
8.	Tidak setuju, justru kesamaan ini akan memunculkan fanatisme sempit yang mampu memecah belah suatu organisasi. Di samping itu, kan bertentangan dengan hukum universal alam semesta yang penuh dengan keaneka ragaman manusia, binatang, tumbuh-tumbuhan, dan beragam benda dan mineral.
9.	Esensi dari “kepemimpinan” adalah kemampuan menjadi suri tauladan, menggerakkan dan mempengaruhi orang lain.
10.	Dalam kepemimpinan sinergis, setiap anggota tim memiliki peran dan fungsi yang berbeda sehingga tidak ada superioritas, sedangkan dalam kepemimpinan tradisional dikenal adanya subordinasi yang membentuk pola hubungan patron- client, elite- rakyat, atasan – bawahan, orang tua-anak, ulama-umat dan sebagainya.

Lembar Kerja Peserta Didik (LK)

Lembar Kerja 1

Aktivitas:

a. Mengamati,
b. Mendeskripsikan
c. Mengkomunikasikan

Anda diminta untuk mencari dan mengamati karyawan sebuah hotel, kemudian deskripsikan pemahaman anda tentang konsep: SERVICE, atau PELAYANAN , berikut ini:

S	***Smile to every one*** (Berikan senyum kepada semua orang)
E	***Excellent in everything we do*** (Kerjakan semuanya semaksimal mungkin dan memuaskan)
R	***Reaching out to every guest with hospitality*** (Jangkau dan dekati tamu dengan penuh ramah-tamah)
V	***Viewing every guest as special*** (Memandang dengan rasa yang sangat penuh perhatian)
I	***Inviting guest to return*** (Melakukan segala sesuatu terhadap tamu yang akan membuat tamu tersebut datang kembali)
C	***Creating a warm atmosphere*** (Selalu menciptakan suasana yang akrab terhadap tamu)
E	***Eye contanct that shows we care*** (Mata sesekali harus kontak dengan pandangan tamu sehingga tamu dapat memanggil kita bila memerlukan sesuatu)

....

....

....

....

....

....

....

Lembar Kerja 2

Aktivitas

1. Mengobservasi sikap perilaku seorang karyawan sebuah hotel (bisa merekam sendiri, atau mencari tayangan Video tentang sikap perilaku karyawan hotel)
2. Mengasosiasi
3. Menyusun pertanyaan
4. Menyimpulkan
5. Mengkomunikasikan

Rekaman seorang petugas Hotel

....

....

....

....

....

....

....

....

Proses : (Sikap)

1. ....

   ....
2. ....

   ....
3. ....

   ....

Contoh Format Penilaian Konsep Diri Peserta Didik

Nama sekolah : ....

Mata Ajar : ....

Nama : ....

Kelas : ....

NO	PERNYATAAN	ALTERNATIF	
		YA	TIDAK
1	Saya berusaha meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan YME agar mendapat ridho-Nya dalam belajar		
2	Saya berusaha belajar dengan sungguh-sungguh		
3	Saya optimis bisa meraih prestasi		
4	Saya bekerja keras untuk meraih cita-cita		
5	Saya berperan aktif dalam kegiatan sosial di sekolah dan masyarakat		
6	Saya suka membahas masalah politik, hukum dan pemerintahan		
7	Saya berusaha mematuhi segala peraturan yang berlaku		
8	Saya berusaha membela kebenaran dan keadilan		
9	Saya rela berkorban demi kepentingan masyarakat, bangsa dan Negara		
10	Saya berusaha menjadi warga negara yang baik dan bertanggung jawab		
	JUMLAH SKOR		

Contoh Penilaian Produk

Mata Ajar : ....
Nama Proyek : ....
Alokasi Waktu : ....
Nama Peserta Didik : ....
Kelas/Semester : ....

NO	TAHAPAN	SKOR (1 – 5)*
1	Tahap Perencanaan Bahan	
2	Tahap Proses Pembuatan : d. Persiapan alat dan bahan e. Teknik Pengolahan f. K3 (Keselamatan kerja, keamanan dan kebersihan	
3	Tahap Akhir (Hasil Produk) c. Bentuk fisik d. Inovasi	
	TOTAL SKOR	

Anda dapat menggunakan format di bawah ini untuk penilaian silang (menilai kinerja teman dalam kelompok anda)

Contoh Format Lembar Pengamatan Sikap Peserta Didik

No.	Sikap / Nama	Keterbukaan	Ketekunan belajar	Kerajinan	Tenggang rasa	Kedisiplinan	Kerjasama	Ramah dengan teman	Hormat pada orang tua	Kejujuran	Menepati janji	Kepedulian	Tanggung jawab
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													

Keterangan:

Skala penilaian sikap dibuat dengan rentang antara 1 s.d 5.

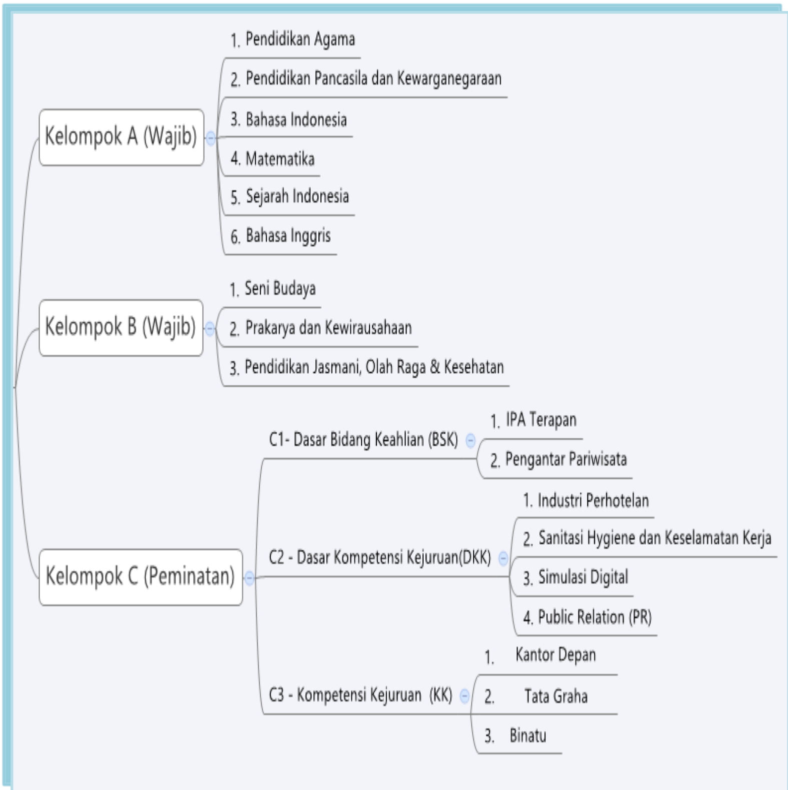
1 = sangat kurang;
2 = kurang konsisten;
3 = mulai konsisten;
4 = konsisten; dan
5 = selalu konsisten.

BAB III
PENUTUP

Buku Industri Perhotelan ini terdiri dari dua jilid, dirancang untuk pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan kelas X, 2 jam per minggu, selama dua semester, yaitu:

- Jilid I berisi materi: Mengenal Industri Perhotelan, Sejarah Perhotelan dan Klasifikasi Hotel,
- Jilid II berisi materi: Organisasi Hotel, Kompetensi dan Budaya Kerja di Hotel.

Materi buku ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan kurikulum 2013 yang berbasis pendekatan ilmiah/saintifik dengan penerapan penilaian otentik. Kurikulum 2013 untuk Program Studi Keahlian: Akomodasi Perhotelan memuat tiga kelompok mata pelajaran yang saling terkait, seperti digambarkan dalam peta pikiran di bawah ini.



Buku Industri Perhotelan ini merupakan penjabaran dari kurikulum 2013 kelompok C2-Dasar Kompetensi Kejuruan (DKK) untuk mata ajar Industri Perhotelan butir (1). Mata ajar Industri Perhotelan ini terkait dengan mata ajar butir (2) Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja, serta menjadi fondasi untuk menguasai kompetensi kejuruan lanjutan C3-Kompetensi Kejuruan (KK) yang dijabarkan ke dalam tiga mata ajar: Kantor Depan, Tata Graha, dan Binatu.

Kompetensi berkaitan dengan kemampuan kerja yang meliputi tiga ranah: pengetahuan, keterampilan dan sikap yang dibutuhkan dalam bekerja di industri pariwisata khususnya industri perhotelan. Kompetensi perhotelan juga merupakan perwujudan dari empat kecerdasan secara seimbang, yaitu kesehatan fisik (PQ), kecerdasan intelektual (IQ), kecerdasan emosional (EQ), dan kecerdasan spiritual SQ).

Penguasaan kompetensi diajarkan secara berjenjang yang terdiri dari kelompok A, kelompok B, dan kelompok C. Mata ajar Industri Perhotelan ini merupakan penjabaran dari kompetensi kelompok C.2.1.

Setelah anda mempelajari bahan ajar ini dengan baik maka anda diharapkan telah memperoleh fondasi atau dasar kompetensi kejuruan (DKK) untuk mata ajar Industri Perhotelan serta anda telah dianggap siap untuk terus mempelajari C-3 Kompetensi Kejuruan (KK) lanjutan terkait, yang dituangkan ke dalam tiga mata ajar: Kantor Depan, Tata Graha, dan Binatu.

Jika anda telah mampu melakukan penilaian diri sendiri, penilaian oleh teman sejawat dan penilaian yang dilakukan oleh guru anda yang menyangkut pengetahuan, keterampilan, sikap dan etika kerja, berarti anda telah berlatih untuk menerapkan tehnik berpikir tingkat tinggi (*High Order Thinking Skill/HOTS*). Oleh karena itu, anda telah siap untuk mempelajari kelompok C.3 Kompetensi Kejuruan seperti yang telah di gambarkan pada peta Bahan Ajar di atas.

Rekomendasi :

Belajarlah selagi anda punya kesempatan !

Perhatikan terdapat 20 kompetensi yang membuat seorang pekerja mempunyai kualitas yang diperlukan dan dicari di berbagai bidang pekerjaan seperti yang tertulis di bawah ini.

THE QUALITY OF WORKERS IN THE WORKPLACE

1. Communication Skills
2. Integrity
3. Team Work
4. Interpersonal Skills
5. Work ethics
6. Motivation/initiative
7. Adaptability
8. Analytical thinking
9. Computer skills
10. Organization Skills
11. Detail oriented
12. Leadership
13. Self Confidence
14. Friendliness
15. Ethical
16. Wise
17. QPA (Indeks Prestasi)
18. Creativity
19. Humorist
20. Entrepreneurship

Source: NACE (National Assoc of Colleges and Employers), US - 2002

Daftar Pustaka

Abbey, James R.,1989, *Hospitality Management Library*, Minchigan: the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Ardana, I Cenik; Ni Wayan Suwithi,2004, *Mencatat Transaksi Keuangan Hotel*, Bagian I dan II, Jakarta:Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Departemen Pendidikan Nasional

Agoes, Sukrisno, dan I Cenik Ardana, 2011, *Etika Bisnis dan Profesi, Tantangan Membangun Manusia Seutuhnya,* Jakarta: Salemba Empat.

Australia National Training Authority(ANTA), 1997, *General Cleaning Procedures, Trainee books*, Australia.

Departemen Kebudayaan dan Pariwisata,2003, *Buku Pegangan Penatar dan Penyuluh Kepariwisataan Indonesia,*Jakarta.

--,2003, *Standar Keterampilan Kerja Bidang Pariwisata*, Jakarta:Asia Pasific Economic Cooperation Tourism Working Group.

--,1996, *Undang Undang Republik Indonesia tentang Kepariwisataan dan Peraturan Pelaksanaannya,* Jakarta.

Holroyd, Alan dkk.,2005, *Customer Relations and Communication, Student Learning Guide*, Regency International Centre for Hospitality, Leasure and Food Studies.

Hondow, Jennifer, 2007, Hospitality Industry Perspectives, TAFE SA Regency Publishing Regency Campus Days Road, Regency Park, South Australia 5010

Ign. Haryadi, *Standard Operations Procedure, Hotel Santika*, tidak dipublikasikan.

Kotler, Philip, John E.Bowen, James C.Makens, 2006, *Marketing for Hospitality and Tourism*, USA: Person Education International.

Khan, Mahmood; Michael Olsen; Turgut Var, 1993, *VNR's Encyclopedia of Hospitality and Tourism*, New York:Van Nostrand Reinhold.

Kasavana, Michael L.,1978, *Hotel Information Systems, A Contemporary Approach to Front Office Procedures*, New York:Van Nostrand Reinhold Company.

Kasavana, Michael L..; Richard M.,Brooks,1991, *Managing Front Office Oparations*, 3rd edition, Minchigan:the Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.

Lennon, John; Mark Peet,1990, *Hospitality Management*,

Mangkuwerdoyo,Sudiarto,1999, *Pengantar Industri Akomodasi & Restoran*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Macaulay,Steve; Sarah Cook,1997, *How to Improve Your Customer Service*, Jakarta:Penerbit Gramedia.

Perhimpunan Hotel dan Restauran Indonesia, 2003, *Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*,Jakarta.

Roberts,John, 1993, *Marketing for the Hospitality Industry*, London:Hodder & Stoughton.

Suwithi, Ni Wayan dkk, 2008, *Akomodasi Perhotelan,* Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan nasional RI.

Suwithi, Ni Wayan, 2006, *Bekerja dengan Kolega*, Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan Bidang Bisnis dan Pariwisata, Jakarta:Departemen Pendidikan Nasional.

Sugiarto, Endar; Sri Sulartiningrum,1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta:Penerbit PT Ikrar Mandiriabadi .

Sulastiyono, Agus,1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung:Penerbit Alfabeta.

Van Der Wagen, Lynn, 1996, *Professional Hospitality, An Introduction*, Victoria, Australia: Hospitality Press.

Yoeti, Oka A., 2001, *Strategi Pemasaran Hotel*, Jakarta:Penerbit Gramedia:

http://tatahidangan.blogspot.com/2010/08/kerja-sama-antar-seksi-tata-hidang.html

http://en.wikipedia.org/wiki/Hospitality_industry): *Hospitality Industry*

http://anditriplea.blogspot.com/2011/05/fungsi-dan-peranan-hotel.html

http://www.shnews.co/detile-23157-negara-tujuan-wisata-terfavorit-di-dunia.html

http://www.tempo.co/read/news/2013/09/05/204510683/Indonesia-Tujuan-Wisata-Favorit-di-Asia-Pasifik

http://vivanews.com/tiga peringkat wisata

http://www.pt-sakura.com/2013/08/perkembangan-hotel-di-indonesia.html

http://travelling.bisnis.com/read/20120615/224/81610/sektor-pariwisata-indonesia-tumbuh-11-percent.

http://travel.kompas.com/read/2012/01/06/08213046/Pertumbuhan.Pariwisata.Selalu.di.Atas.Pertumbuhan.Ekonomi

http://www.investor.co.id/home/momentum-emas-industri-pariwisata-indonesia/63175

Daftar Lampiran

Lampiran 1

Sistem Penilaian

Dalam strategi pembelajaran *discovery learning*, penilaian dapat dilakukan dengan menggunakan tes maupun non tes. Sedangkan penilaian yang digunakan dapat berupa penilaian kognitif, proses, sikap, atau penilaian hasil kerja peserta didik. Jika bentuk penilainnya berupa penilaian kognitif, maka dalam strategi pembelajaran *discovery learning* dapat menggunakan tes tertulis.

1. Sistem Paket

Beban belajar penugasan terstruktur dan kegiatan mandiri pada satuan pendidikan yang menggunakan Sistem Paket yaitu 0%-60% untuk SMA/MA/SMK/MAK dari waktu kegiatan tatap muka mata pelajaran yang bersangkutan. Pemanfaatan alokasi waktu tersebut mempertimbangkan potensi dan kebutuhan peserta didik dalam mencapai kompetensi.

2. Sistem Kredit

Beban belajar tatap muka, penugasan terstruktur, dan kegiatan mandiri pada satuan pendidikan yang menggunakan Sistem Kredit Semester (SKS) mengikuti aturan sebagai berikut:

- Satu sks pada SMA/MA/SMK/MAK terdiri atas: 45 menit tatap muka dan 25 menit penugasan terstruktur dan kegiatan mandiri.

3. Beban Belajar Kegiatan Praktik Kerja SMK

Beban belajar kegiatan praktik kerja di SMK diatur: (i) 2 (dua) jam praktik di sekolah setara dengan 1 (satu) jam tatap muka, dan (ii) 4 (empat) jam praktik di dunia usaha dan industri setara dengan 2 (dua) jam tatap muka.

4. Beban Belajar Tambahan

Satuan pendidikan dapat menambah beban belajar per minggu sesuai dengan kebutuhan belajar peserta didik. Konsekuensi penambahan beban belajar pada satuan pendidikan menjadi tanggung jawab satuan pendidikan yang bersangkutan.

Lampiran 2

Kumpulan Lembar Kerja

LK-1 Manajemen Proyek

CATATAN MANAJEMEN PROYEK TUGAS-TUGAS KELOMPOK	
NAMA PROYEK:	
ANGGOTA KELOMPOK	

Tugas	Penanggungjawab	Target Waktu	Status	Selesai
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐

Tugas	Penanggungjawab	Target Waktu	Status	Selesai
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐
				☐

LAMPIRAN

GAMBARAN PROYEK					
Nama Proyek:				Periode:	
Mapel:		Guru:		Tingkat Kelas:	
Mapel lain yang terkait:					
Ide Proyek Ringkasan isu, tantangan, investigasi, skenario, atau masalah:					
Pertanyaan Pancingan					
Standar isi yang diajarkan dan dinilai:					
Keterampilan abad 21 yang harus diajarkan dan dinilai:	Kolaborasi			Lain-lain	
	Komunikasi (Presentasi lisan)				
	Pemikiran kritis/pemecahan masalah				
	Kelompok:			Peserta Presentasi	Kelas
					Sekolah
					Masyarakat
	Individu:				Pakar
					Lainnya

GAMBARAN PROYEK					
Peristiwa yang memerlukan pertanyaan siswa terkait:					
Penilaian:	Penilaian Formatif (Selama Proyek)	Kuis/Test		Peserta Presentasi	
		Jurnal/Catatan Pembelajaran		Catatan	
		Rencana awal/Outlines/Prototypes		Daftar Periksa	
		Rancangan kasar		Peta konsep	
		Test Online /Ujian		Lainnya:	
	Penilaian Sumatif (Akhir proyek)	Hasil tertulis, dengan rubrik:		Hasil atau kinerja lain dengan rubrik:	
		Presentasi lisan, dengan rubrik		Evaluasi rekan sejawat	
		Pilihan ganda/Tes jawab singkat		Evaluasi diri	
		Test esai		Lainnya:	
Sumberdaya yang diperlukan	Tenaga Lapangan, fasilitas				
	Peralatan				
	Bahan				
	Sumberdaya Masyarakat				
Metode Refleksi	(individu,kelompok, dan kelas)	Jurnal/Catatan Pembelajaran		Kelompok Fokus	
		Diskusi keseluruhan kelas		Diskusi *Fishbowl*	

	(Keseluruhan)	Survai	Lainnya:	
K A L E N D E R P R O Y E K				
Proyek:			Waktu:	
SENIN	SELASA	RABU	KAMIS	JUMAT
MINGGU PERTAMA				
Notes				
MINGGU KEDUA				

LK-4 Rubrik Presentasi

Rubrik Presentasi /*Presentation Rubric*

(Untuk K-2)

Perencanaan di awal, di tengah dan di akhir.



1. Masih belajar 2.Kadang-kadang 3. Hampir selalu



Saya Menggunakan Foto, Gambar dan ilustrasi.



1. Masih belajar 2. Kadang kadang 3. Hampir selalu



Saya memperhatikan peserta.



1. Masih belajar 2. Kadang kadang 3. Hampir selalu



Saya berbicara lantang dan jelas.



1. Masih belajar 2. Kadang kadang 3. Hampir selalu



Saya menjawab pertanyaan dari peserta.



1. Masih belajar 2. Kadang kadang 3. Hampir selalu



LK-4 Rubrik Kerja Kelompok

Rubrik Kerja Kelompok/*Teamwork Rubric*

(Untuk K-2)

Saya mengerjakan pekerjaan Kelompok tepat Waktu.



1. Masih belajar	2.Kadang-kadang	3. Hampir selalu
		

Saya membantu kelompok.



1. Masih belajar	2. Kadang kadang	3. Hampir selalu
		

Saya mendengarkan ide/gagasan teman kelompok saya.



1. Masih belajar	2. Kadang kadang	3. Hampir selalu
		

Saya berbagi pandangan dengan anggota kelompok saya.



1. Masih belajar	2. Kadang kadang	3. Hampir selalu
		

Saya respek dan menghargai anggota kelompok saya.



1. Masih belajar	2. Kadang kadang	3. Hampir selalu
		

BIODATA PENULIS

1	Nama (Lengkap dengan titel)	Dra. NI WAYAN SUWITHI, MM
2	N I P	19590520 198303 2 002
3	Tempat/Tanggal Lahir	DENPASAR, 20 MEI 1959
4	Pendidikan Terakhir	S2
5	Agama	HINDU
6	Jenis Kelamin	PEREMPUAN
7	Pekerjaan/Jabatan	PNS/WIDYAISWARA
8	Pangkat/Golongan	PEMBINA, IV/B
9	Nama Sekolah/Instansi	PPPPTK BISNIS DAN PARIWISATA
10	Alamat Sekolah/Instansi	JALAN RAYA PARUNG KM 22-23 BOJONGSARI Kecamatan : BOJONGSARI Kab/Kota : DEPOK Provinsi : JAWA BARAT Telepon : 0251-8616335 - 36
11	Alamat Email	wayan_suwithi@yahoo.com